

# MODULO 2. LA COMUNICAZIONE

## Introduzione

Il tema di questo modulo è la comunicazione. Oltre alle informazioni di base su come migliorare la comunicazione, il modulo tratta la gestione dei colloqui difficili, che rappresenta un aspetto cruciale del problema. Come iniziare il dialogo con studenti difficili o assenteisti? Come prepararsi ai colloqui con i loro genitori?. Un altro tema è il processo del colloquio dal saluto iniziale alla conclusione, compresa la relativa documentazione e valutazione. Come si può gestire il processo e il raggiungimento di accordi su obiettivi realistici? Come produrre una efficace documentazione e valutazione dei risultati dell'incontro? Inoltre si apprenderà qualcosa sulle regole di feedback ai messaggi dati in prima persona e alla comunicazione non verbale. Sono poi presentati alcuni aspetti speciali della comunicazione tra colleghi e in classe.

## CAPITOLO 1. LA PREVENZIONE. COME EVITARE ASSENTEISMO E ABBANDONO

1. Unità didattiche su assenteismo e rifiuto scolastico
2. Come promuovere un clima positivo in classe favorevole all'apprendimento
3. Come promuovere un clima positivo nella scuola
4. Documentazione dell'assenteismo e scambi di informazioni tra colleghi

### 1. Unità didattiche su assenteismo e rifiuto scolastico

E' importante parlare dell'assenteismo in classe perché così facendo l'insegnante può creare consapevolezza del problema tra gli studenti, può mostrare comportamenti alternativi e rispondere alle assenze senza motivo quando capitano. L'insegnante della classe (Ndt. figura analoga al nostro coordinatore) è la prima e più importante persona di riferimento all'interno della scuola, qualcuno che è massimamente interessato agli studenti e ai loro problemi e che può anche spiegare le specifiche regole che la scuola si è data sull'assenteismo. Le seguenti schede di lavoro possono essere usate nelle unità didattiche sulle assenze non giustificate da reali motivi di necessità. Sono proposte per creare schede vostre, adatte a i vostri gruppi di studenti.

**Scheda 1** ( Nel modulo online 2\_1\_1\_truants.pdf)

**Marinare? Compagni cercasi! Suggestioni per gli studenti**

Scheda informativa: aiuti per chi marina la scuola

Un compagno di classe che è ogni tanto assente ha di solito grossi problemi. Chi se non te, potrebbe avvicinarsi e non farlo volar via?

Ecco alcuni consigli che possono essere utili in situazioni diverse

- **Non riesce a tenere il passo nelle varie materie**  
Prova a risolvere il problema studiando insieme. Chi è più bravo e in quali materie? Cerca di fare un piano per il lavoro di casa aperto a chiunque voglia partecipare
- **Arriva spesso tardi la mattina**  
Crea un servizio di sveglia. Il miglior modo è fissare un appuntamento con lui per andare sempre a scuola insieme
- **E' spesso solo**  
Perché non state insieme nel tempo libero? Potresti organizzare un "bar per studenti" una volta la settimana, un incontro ai giardini, in un centro per giovani, ecc, dove stai a passare il tempo insieme agli amici e invitarlo a partecipare
- **Ha continuamente problemi con un insegnante**  
Che tra di voi ha un buon rapporto con l'insegnante? Trovi il coraggio di parlargli/le. Nel dubbio o se non riuscite in alcun modo a risolvere la situazione, rivolgetevi al coordinatore
- **E' oggetto di bullismo da parte dei compagni**  
Dimostrate come gruppo che non siete disposti a farvi intimidire dai bulli. Rivolgetevi ad un insegnante
- **Non è accettato dalla classe perché diverso dal gruppo**  
Chiarite che cosa è che non vi piace in modo chiaro in classe. Ditevi l'un l'altro che cosa non vi piace. Gli insulti non sono permessi ma spesso un'onesta franchezza chiarisce i fronti opposti

- **E' aggressivo e violento**

Parlate chiaramente del comportamento aggressivo. Cercate di capire perché ha così tanta rabbia dentro. Cercate di aiutarlo a trovare dei modi creativi di liberarsene, per esempio dipingendo, ballando, suonando la batteria, praticando sport....

- **L'insegnante non si accorge di niente**

Informatelo dell'assenteismo del vostro compagno. Ciò non ha niente a che fare con fare la spia, in realtà notate che ha realmente un problema

- **Ci sono moltissimi studenti che marinano la scuola nel vostro istituto**

Cercate di creare un punto d'incontro o un "bar dello studente" a scuola. Può servire per passare il tempo insieme a chiacchierare

- **Rifiuta completamente la scuola**

Chi lo conosce abbastanza da sapere dove passa il suo tempo libero? Cercate di contattarlo. Forse potete realizzare un incontro tra lui e chi si occupa all'interno della scuola della scuola dei comportamenti a rischio (Cic, psicologo, ecc)

- **I vostri sforzi non hanno successo**

Le regole per i compagni sono: Non aspettatevi troppo. Non chiedete troppo a voi stessi. I problemi che riguardano l'anima richiedono tempo. Se non riuscite ad andar avanti trovate qualcuno che vi può aiutare. Non fate niente che non vi piaccia fare.

Da : Buddy e.V. (2002). Kein Bock mehr auf Schule? Tipps und praktische Hilfen zum Thema Schulverweigerung (S. 17). Düsseldorf: buddy e.V.

## **Scheda 2 ( Nel modulo online 2\_1\_1\_madness.pdf)**

### **Una follia del tutto ordinaria**

#### **Interviste con studenti che marinano la scuola**

Scheda : chi va indietro e che abbandona→ un esercizio per piccoli gruppi

Ci sono molti momenti sulla via che porta a fare assenze. Stress con i genitori o gli insegnanti, bullismo in classe, caute richieste di aiuto – queste sono alcuni dei passi che una volta iniziati difficilmente sono reversibili. Le seguenti interviste descrivono come gli adolescenti finiscono per praticare una qualche forma di assenteismo

Judith, 19 anni

"Quando avevo cinque anni i miei genitori si sono separati. Sono cresciuta in circostanze difficili con mio padre, rigidamente religioso, che mi picchiava di continuo. Ho cambiato residenza per 12 volte e all'ottavo annodi scuola (Ndt. a 13 anni) avevo cambiato classe 8 volte. Il più delle volte frequentavo le lezioni passivamente e mi concentravo a mala pena. Quando ho avuto la sensazione di essere troppo osservata dagli insegnanti, mi sono ribellata e ho cominciato ad insultarli. Era il mio modo di liberarmi della frustrazione che provavo a casa, poiché il mio comportamento era proibito secondo la religione di mio padre. I miei compagni di classe pensavano che fossi una dritta ad avere tanto coraggio. Poiché avevo molti conflitti con gli insegnanti cominciai a fare assenze. Mia madre non se ne accorse.

Entrai in contatto con un gruppo di punk ad una festa e cominciai a frequentarli e a prendere droghe.

Mia madre ed io fummo convocate per un colloquio con dieci insegnanti all'inizio dell'ottavo anno di scuola. Non osammo dire niente. Mia madre non accettava il mio comportamento ma rimase al mio fianco.

Qualche giorno dopo l'insegnante coordinatore della mia classe mi disse davanti a tutti "Sembra già che tu faccia parte dei disadattati della piazza del mercato" Lasciai la classe di corsa e non sono più ritornata. Avevo 14 anni. Avevo paura che i miei compagni non mi apprezzassero più. Da allora in poi ho vissuto più o meno con i punk per strada, elemosinando un po' di soldi. Sentii parlare della possibilità di ottenere un diploma alla "Flex-Fernschule" da una assistente sociale simpatica in un centro per la gioventù. Dopo due anni ottenni il miglior diploma con una media alta e avevo trovato lo scopo della mia vita.

Ora sono in una scuola secondaria e sto studiando per divenire un disegnatore tecnico.

Chris, 15 anni

Ero quasi sempre assente da scuola dall'inizio del sesto anno di scuola (Ndt. a 11 anni). I miei compagni di classe mi davano fastidio, mi picchiavano e mi minacciavano durante le lezioni e negli intervalli. Ero veramente stanco di quella vita tutti i giorni. Gli insegnanti erano OK, si erano accorti di quanto avveniva ma non intervenivano e dicevano che avremmo dovuto cavarcela da soli. Né io osavo chiedere aiuto all'insegnante. Penso che avrei dovuto dire ai miei compagni di smetterla. Ma non accadeva niente. Un giorno decisi di starmene lontano. Comunque non c'era una materia che mi interessasse esclusa la geografia. Qui nel "Rather Modell" mi interessano tutte le materie. Gli insegnanti insegnano meglio e c'è più tempo per ripetere se non si è capito qualcosa

**Provate a chiedervi che cosa avrebbe già potuto aiutare Judith e Chris a scuola. Che cosa avreste potuto fare?**

Da: buddy e.V. (2002). Kein Bock mehr auf Schule? Tipps und praktische Hilfen zum Thema Schulverweigerung (S. 10). Düsseldorf: buddy e.V.

**Scheda 3** (nel modulo online 2\_1\_1\_Gespräche.pdf)

**Parlarne avrebbe potuto essere d'aiuto**

**Scheda sui modi di risolvere i problemi - esercitazione per piccoli gruppi**

Durante la loro giovinezza gli studenti assenteisti hanno spesso grossi problemi a casa e a scuola. Le seguenti affermazioni emergono dalle interviste con questo tipo di studenti che hanno risposto alla domanda "Che cosa avrebbe dovuto accadere a scuola perché la situazione non sfuggisse di mano?"

**1. che cosa avrebbe dovuto funzionare meglio a scuola?**

- Sarebbero stati necessari più colloqui personali con l'insegnante coordinatore (o l'insegnante che cura l'orientamento). Io pensavo che non avesse senso parlare con lui perché non gli importava niente di me. Gli insegnanti non cercavano di avere un colloquio quando noi avevamo problemi. Semplicemente ci ignoravano.
- Prima di tutto ci dovrebbe essere stato un colloquio tra il coordinatore, mia madre o mio padre e me invece di un colloquio con tutti gli insegnanti insieme
- Gli adolescenti non hanno molte occasioni per imparare ad interagire tra di loro.
- Gli insegnanti non riconoscono i problemi e gli interessi degli studenti e restano attaccati ai loro temi preferiti
- Gli adolescenti non hanno sufficienti opportunità per incontrarsi durante la giornata, in posti dove possano mangiare e parlare insieme e che siano luoghi piacevoli

**2. come dovrebbe essere la scuola?**

- Le lezioni di educazione fisica non dovrebbe puntare così tanto alla prestazione. Si dovrebbero offrire cose più utili alla vita di tutti i giorni, per esempio corsi di autodifesa per le ragazze.
- Le lezioni di 45 minuti dovrebbero essere abolite. Si ha la sensazione di non completare mai qualcosa quando ci si deve concentrare su una nuova materia ogni 45 minuti. Alla prossima volta si è dimenticato tutto ed è frustrante ricominciare tutto da capo. Sarebbe meglio trattare un tema intensamente per tutto un giorno e completarlo.
- I genitori, gli insegnanti e gli studenti dovrebbero comunicare meglio. Se manca una persona che si occupi del contatto, ci si sentirà esclusi. Genitori e insegnanti, insegnanti e studenti, studenti e genitori dovrebbero comunicare gli uni con gli altri. I genitori spesso non si rendono conto di ciò che sta avvenendo a scuola. Certamente in questi casi non sono di aiuto!
- Può essere più facile parlare di problemi con altri studenti di cui ci si fida piuttosto che con gli insegnanti e i genitori
- Il regolamento scolastico dovrebbe essere spiegato meglio. Gli insegnanti dovrebbero avere un approccio più amichevole e più disponibile ad accettare gli studenti come sono.
- Gli studenti dovrebbero essere più motivati dai genitori e dagli insegnanti a parlare dei propri problemi
- Gli insegnanti dovrebbero motivare di più gli studenti ad apprendere

**3. quali consigli daresti a adolescenti che vivono una situazione difficile?**

- Quando hai problemi con la tua famiglia cerca di lavorare sulla tua aggressività, se non vuoi diventare come i tuoi genitori. Cerca di contattare persone che ti capiscano, per esempio ragazzi della tua età che sono in una situazione simile.
- Impegnati nello sport e non nelle droghe. Non rivolgere la tua aggressività verso chi non ha niente a che fare con il tuo problema.
- Chiediti chi sei e come ti immagini che la tua vita sia. Fai chiarezza su ciò che è veramente importante nella tua vita e cerca di pensare quali possano i primi passi per realizzarli. Cerca modelli di comportamento che possano essere di stimolo.
- Se incontri una persona che assume droghe digli in modo chiaro che non vuoi avere contatti con lui. Quando questa persona si accorge di quanto è disgustosa, ciò potrebbe essere un motivo per cambiare la sua vita.
- Cerca di ottenere un diploma/certificazione. E' molto pesante ritornare a scuola e prendere un diploma quando si è più vecchi. "stringi i denti e vai avanti" o cerca un'altra scuola che ti piace di più.
- Cerca buoni amici che ti aiutino e ti ascoltino. Fai in modo di ottenere un qualche titolo di studio.

1. Con quali domande concordi e quali non sono adatte a te?

2. Hai altri suggerimenti sulle tre domande?

3. Fate una guida su come la scuola dovrebbe essere. Che tipo di possibilità avete davanti ai problemi?

Da: Buddy e.V. (2002). *Kein Bock mehr auf Schule? Tipps und praktische Hilfen zum Thema Schulverweigerung* (S.15). Düsseldorf: Vodafone Stiftung Deutschland.  
*Schulverweigerung* (S.15). Düsseldorf: Vodafone Stiftung Deutschland.

#### **Scheda 4** (nel modulo online 2\_1\_1\_Angst.pdf)

##### **Ho paura di non riuscire**

##### **Scheda: affermazioni di assenteisti → esercizio tra compagni**

- Il mio lavoro non è riconosciuto a scuola
- Ho paura di non riuscire
- La pressione per ottenere risultati è troppo forte per me
- Gli insegnanti non mi capiscono / non sanno motivarmi
- Mi annoio a scuola
- Ho paura della scuola
- L'atmosfera della scuola è deprimente
- Ho paura dei compagni di classe
- Dovevo cambiare scuola
- Ho problemi a adattarmi
- Non capisco le regole della scuola
- I miei genitori sono divorziati
- I miei genitori non hanno tempo per me
- Ho sempre da fare così tanto per aiutare in casa
- Passo molto tempo in giro
- Preferisco stare con gli amici

1. Quali affermazioni avrebbero potuto essere tue? Parlane con un/a compagna di cui ti fidi.
2. Ci sono altre affermazioni che vorresti aggiungere? Ognuno di voi le deve scrivere su un foglio separato.
3. Paragonate le liste. Ci sono paure o dolori che condividete? Vorreste rifiutare la scuola per questi motivi? Come gestite le vostre paure e i vostri problemi? avete qualcuno con cui parlarne?
4. Parlate tra voi delle strategie con cui combattete le stress. Che problemi cercate di risolvere? Quali pensate che non ne valga la pena?
5. Discutete su quale metodo credete sia più adatto e per quale problema.
6. Create insieme un "catalogo di metodi per risolvere problemi".
7. Scambiate i risultati con gli altri gruppi. Hanno trovato una soluzione che vi sembra interessante?

Da: Buddy e.V. (2002). *Kein Bock mehr auf Schule? Tipps und praktische Hilfen zum Thema Schulverweigerung* (S. 11). Düsseldorf: Vodafone Stiftung Deutschland.

#### **Scheda 5** (nel modulo online 2\_1\_1\_schwänzen.pdf)

##### **Chi sono gli assenteisti? Un panorama**

##### **Quasi tutti sanno che:**

- Se hai corso, probabilmente hai preso il treno a mala pena – e sei arrivato a scuola in tempo. Ma le tue gambe per qualche motivo non hanno voglia di muoversi velocemente questa mattina. Beh, non importa. La prima ora c'è biologia – è comunque noiosa.
- Oggi c'è compito scritto di matematica e tu non hai la più pallida idea su niente. Sarà un disastro. Non senti una piccola pressione sulla testa? Pochi secondi dopo tirate su la testa e vi girate nel letto – questo mal di testa! Per fortuna siete abbastanza pallido..
- Odiate questo insegnante. La odiate proprio. La potete sopportare al massimo ogni due settimane. E l'avete già avuta la scorsa settimana. Andiamo al "Caffè del parco" e vediamo che passa. Gustarsi una cioccolata calda, lasciare i libri e disegnare nuovi modelli ... la vita può essere Meravigliosa!

Ci sono molti passi da fare per arrivare al rifiuto della scuola, cominciando da un'assenza ogni tanto fino al rifiuto totale di frequentare. Naturalmente dipende anche dalla scuola se gli studenti diventano assenteisti. Come è la tua scuola? E' del tipo "meglio non andare a quella scuola" o "imparare è un divertimento a quella scuola"?

Un'indagine può chiarirlo. Forse i risultati possono portare un cambiamento nel clima della scuola – naturalmente i risultati dovrebbero essere pubblicati.

Vediamo come gli insegnanti reagiscono ...

## **Ecco come funziona:**

### **Preparazione**

- Prima di tutto fate uno schema per il vostro questionario. Quali domande volte fare? Ci sono domande che possono essere messe insieme? In ogni modo ponete domande che si riferiscano ai diversi tipi di assenteismo e ai ritardi
- Fate domande sia sulle assenze che sui motivi. Domande precise rendono più facile la lettura dei risultati.
- Fate più domande possibili proponendo una serie di risposte. Ciò rende più facile la valutazione. Fate più domande possibili di questo tipo
- Il questionario dovrebbe essere anonimo per ottenere risposte sincere
- Non fate troppe domande, due pagine sono sufficienti

### **Somministrazione del test**

- E' giunto il momento del questionario. Alcuni volontari della vostra o di altre classi dello stesso livello dovrebbero riempirlo. Poi vi dovrebbero dire se le domande sono comprensibili, le risposte chiare e se non è sfuggito qualche importante punto di vista
- Rivedete il questionario sulla base del feedback. Poi cominciate a copiarlo e distribuirlo.

### **Quanti studenti coinvolgere?**

- Ora dovete decidere se fare il test a campione, per esempio sei studenti per classe (fate attenzione a creare gruppi ben bilanciati per età, sesso, ambiente sociale ecc) o se distribuirlo a tutti gli studenti

### **Valutazione**

E' un lavoro pesante, contate le risposte. E naturalmente pubblicate i risultati

Da: Buddy e.V. (2002). Kein Bock mehr auf Schule? Tipps und praktische Hilfen zum Thema Schulverweigerung (S.16). Düsseldorf: Vodafone Stiftung Deutschland.

## **Scheda 6** (nel modulo online 2\_1\_1\_innoschool.pdf)

### **Si può fare, faremo qualcosa ! INNOschool**

Devi andare a scuola tutti i giorni – eccetto il fine settimana. Passi molto tempo lì. Sarebbe bello se la scuola fosse un posto piacevole e interessante. Ma spesso le cose non vanno così. Ci sono problemi e qualche volta è proprio una gran noia. Ma non deve essere necessariamente così. Insieme ai vostri insegnanti, potete cercare di cambiare la situazione. Perciò, mettiamoci dieci volte a pensare ad una scuola migliore!

1. Ognuno sa fare bene qualcosa. Che cosa sai fare molto bene? Si potrebbe già farlo a scuola?
2. Kadir non ha più voglia di venire a scuola. Ha fatto due assenze la settimana scorsa. Che cosa accade se continua a rifiutare la scuola? Chi potrebbe aiutare Kadir? E come?
3. Come dovrebbe essere un gran bel giorno di scuola? Che cosa dovrete fare e imparare in questo giorno speciale?
4. Natalia va a scuola tutti i giorni e non è mai assente. Ma durante la lezione non fa altro che sognare e non impara niente. Quale potrebbe essere il motivo? Chi potrebbe aiutare Natalia? Come?
5. La scuola può essere noiosa qualche volta. Cerca di trovare tre suggerimenti su come potrebbe diventare più interessante. Che cosa dovrebbero fare insegnanti e studenti per raggiungere questo scopo?
6. Pensa a che cosa può servirti nella vita di quanto stai imparando a scuola. Cerca di trovare tre cose.
7. Tobias propone di invitare in classe qualcuno che non è della scuola. Chi è interessato alla proposta? Chi vorreste invitare? Di che cosa parlereste?
8. Alcune scuole invitano degli artigiani. Parlano del loro lavoro e mettono a posto qualcosa nell'edificio scolastico insieme agli studenti. Che cosa ne pensi? Quale tipo di artigiano chiameresti nella tua comunità? Che cosa potresti fare con lui/lei nella tua scuola?
9. La Berlin Philharmonic Orchestra è famosa a livello mondiale. Sviluppano un progetto di ballo ogni anno con una classe di scuola superiore con una grande rappresentazione alla fine. Che tipo di progetto vorreste fare e con chi? Chi potrebbe fare qualcosa con voi? A chi potreste chiederlo?
10. La gara INNOschool cerca scuole che vogliono iniziare a fare qualcosa con l'esterno. Che ne pensi? Ti piacerebbe farne parte. Puoi proporre un'idea per la tua classe?

### **Puoi fare qualcosa. Fallo!**

da : COMED e.V. „Wir können was, wir machen was!“ – Methoden für den Unterrichtseinsatz. Dortmund.

[http://www.innoschool.info/index.php4?sessionid=d3074752166161f831f25d1ef991f8a7&lang=1&p\\_id=25](http://www.innoschool.info/index.php4?sessionid=d3074752166161f831f25d1ef991f8a7&lang=1&p_id=25) [05.02.2009].

## 2. Come promuovere un clima positivo in classe favorevole all'apprendimento

Come insegnanti sapete già probabilmente con quali tecniche instaurare una buona atmosfera in classe, per esempio con il vostro atteggiamento verso gli studenti che dovrebbe essere aperto, cordiale e incoraggiante e con la creazione di lezioni che vengano incontro alle necessità e agli stili di apprendimento individuali. Si tratteranno quindi le aree che rivestono grande importanza per i ragazzi a rischio (come analizzato nel Modulo 1). Molto spesso questi giovani hanno molti problemi fuori della scuola, come per esempio dover seguire fratelli e/o sorelle più piccoli a causa di difficili situazioni familiari. Per riuscire a motivarli in classe è importante mostrare che li apprezzate, dando loro piena responsabilità e permettendo di aver un ruolo nelle scelte didattiche (quando possibile), mandando dei segnali come “credo in te”, “ti stimo”, “ti prendo sul serio”. Walker ha elencato una serie di esempi di comportamento (**V. Scheda 1 [behaviour patterns](#)**), che possono essere usati per rinforzare il messaggio. Un altro approccio importante in questo contesto è “l'approccio centrato sul cliente” di Rogers (1993); i cui elementi fondamentali sono l'empatia e l'apprezzamento (V. anche il capitolo 3.2 sull'ascolto attivo).

Poiché gli studenti a rischio sono spesso deboli nelle competenze comunicative o nella risoluzione dei conflitti (V. Capitolo 4.2 gestione dei conflitti), è particolarmente importante sostenere l'integrazione sociale. Alcuni suggerimenti per promuovere positive dinamiche di gruppo si possono trovare in Klippert (1998), che tratta in modo dettagliato vari metodi per apprendere a comunicare nel gruppo classe.

Walker (1995) ha pubblicato un utile testo intitolato “Non-violent Association with Conflicts in the Secondary School”, dove si possono trovare esercizi e giochi per

- Imparare a conoscersi l'un l'altro
- Migliorare l'autostima
- Comunicare
- Collaborare
- Interagire tra i sessi

Come insegnanti dovete sempre rappresentare un modello positivo (**Scheda 2 [model](#)**) e una guida con il vostro esempio.

Se gli studenti trovano luoghi fuori dalla scuola dove si divertono di più, stare fuori piuttosto che dentro la scuola diventa più gratificante. Per contrastare situazioni di questo tipo è molto importante che le lezioni siano ben progettate, interessanti e pensate in modo da creare collegamenti con le esperienze quotidiane dei giovani fuori dalla scuola. Gli studenti a rischio si annoiano molto presto e sono demotivati se l'insegnamento è centrato sull'insegnante. Se le lezioni devono produrre interesse e motivazione si devono seguire quei metodi che possano essere più attraenti e adatti ai singoli studenti (V. anche Modulo 3).

Particolarmente importante se cercate di essere bravi insegnanti è credere davvero che “ogni ragazzo conta” (V. ‘Every Child Matters’ nel Rapporto Nazionale del Regno Unito e il manuale tedesco “Concetti contro l'assenteismo, Ogni ragazzo conta” pubblicato da Rat für Kriminalitätsverhütung in Schleswig-Holstein)

Tenendo presenti questi concetti, guardatevi con occhio critico e ponetevi le seguenti domande “quanto sono soddisfatto del mio livello di insegnamento?”, “che cosa vorrei cambiare?” “che cosa va bene, che cosa non va?” Identificate le risorse che vi servono per migliorare (V. anche Capitolo 5.1)

### Scheda 1 ( nel modulo link [behaviour patterns](#))

#### Modelli di comportamento che inducono motivazione

- Dare buoni voti
- Approvare e incoraggiare con parole e per scritto, per esempio approvare davanti a tutti un cambio positivo di comportamento, una valutazione scritta, esiti positivi delle prove di fine quadrimestre
- Esprimere le critiche in privato invece che davanti al gruppo ( se il conflitto non richiede una discussione di gruppo)
- Accettare, dare valore e incoraggiare gli adolescenti nelle loro personalità
- Mostrare fiducia, per esempio assegnando loro delle responsabilità o garantendo alcune libertà
- Dare segni fisici di attenzione come mantenere il contatto con gli occhi, sorridere, annuire con la testa, battere le mani silenziosamente
- Salutare fuori dalla scuola
- Dare il senso di aver realizzato qualcosa
- Accettando che possano qualche volta sbagliare
- Essere aperti verso gli interessi e i bisogni degli adolescenti: dar loro le possibilità di esprimere i loro desideri, parlare con i compagni, continuare una conversazione anche se la campanella è suonata, sottolineare gli aspetti positivi di una discussione, prendere sul serio i loro problemi, dare valore alle loro idee, cercare di utilizzare le idee e farvi riferimento, includere i risultati del loro lavoro nel processo di insegnamento, dare la possibilità che gli adolescenti possano esprimere le loro caratteristiche, lasciare

che mettano in atto qualcosa, lasciare la gestione di una discussione a uno studente, essere disponibili a rispondere su argomenti per cui provano grande interesse anche se non collegati alla scuola.

- Mostrare la propria debolezza
- Divertirsi insieme

Da: Walker, J. (1999). *Gewaltfreier Umgang mit Konflikten in der Sekundarstufe I. Spiele und Übungen* (S. 57). Frankfurt am Main: Cornelson Scriptor (traduzione inglese dell'autore)

## **Scheda 2 (nel modulo link [model](#))**

### **Influenze sul clima di classe**

#### **L'insegnante: atteggiamenti, modi di percepire e interpretare**

- Sviluppare l'autopercezione, rendendo trasparenti gli stati d'animo, accettare e esprimere i propri bisogni e le proprie emozioni
- Prestare un'attenzione positiva verso i comportamenti desiderati
- Accettare gli errori invece di essere ossessionati dal raggiungimento di obiettivi, specialmente con adolescenti eccezionalmente problematici
- Definire le interferenze o simili atteggiamenti come reazioni compensatorie o mancanza di competenza
- Evitare di biasimare e criticare partendo da un solo punto di vista, esprimendo solo la propria visione
- Porsi come modello di comunicazione
- Offrire empatia e comprensione (e fare in modo che si trasmetta ad altri)
- Pretendere reciproco rispetto tra adolescenti e insegnanti (con riferimento a temi importanti, mostrando rispetto per le affermazioni degli altri, modi di auto rispetto.. )

#### **Costruire l'interazione tra insegnante e studente**

- Scegliete cinque messaggi di apprezzamento da dare allo studente problematico nella prossima settimana
- Pensate delle azioni non scolastiche per degli specifici ragazzi. Fatevi venire in mente almeno tre idee che come insegnante volete fare o sperimentare in modo diverso riguardo a voi stessi nella prossima settimana
- Rapporti caldi, affettuosi: migliorate il livello interpersonale per esempio con (breve) colloqui a due
- Date commenti gentili come espressione dei vostri punti di vista ("io...")
- Esprimete in modo chiaro i limiti, le prevedibili conseguenze, anche l'insistenza in una scelta: Date istruzioni brevi e chiare come "Questo non lo voglio" mantenendo un contatto non aggressivo con lo sguardo
- Fate domande (per esempio sulle loro intenzioni, correlazioni, sviluppo delle azioni, stati d'animo, suggerimenti)
- Affermate e potenziate strategie di regole indirette
- Usate stimoli fisici e sociali (può darsi che si debba portare passo dopo passo gli adolescenti che mostrano comportamenti devianti a motivazioni intrinseche partendo da stimoli esterni)
- Affrontare uno specifico comportamento osservabile invece di giudicare la persona
- Esprime apprezzamento con parole molto attente
- Dare regole in modo collettivo : "gli studenti possono ..." invece di "è proibito..." Proibire una cosa mentre se ne permette un'altra.
- Gestire il controllo e un clima rilassato, se adatto alla situazione, con la vicinanza fisica.
- Allentare la tensione ricorrendo a battute di spirito
- Pretendere che gli studenti si assumano lo loro responsabilità " ho fatto un'assenza non giusta, ho disturbato, picchiato..."
- Chieder il risarcimento in caso di danni
- Scrivere lettere ai ragazzi, educatori e genitori in casi eccezionalmente positivi
- Chiedere consiglio in modo non autoritario (Che cosa pensi che dovrei fare? Che cosa faresti al mio posto? Come reagiresti se io...)
- Reagire all'effetto, all'impatto di un'azione piuttosto che contro la personalità e/o lo scopo di chi ha infranto la regola
- Impegnarsi in metacomunicazione quando si accetta (parzialmente) comportamenti distruttivi (Capisco che sei molto arrabbiato ogni tanto. Mi puoi spiegare perché la tua rabbia è così intensa e perché sei arrabbiato così spesso?)
- Lasciare emergere eventuali contraddizioni e conflitti tra gli scopi che si intende perseguire ( per esempio pensate ad alta voce di fronte agli studenti
- "Accordi segreti" con gli studenti possono essere fatti per esempio strizzando l'occhio all'inizio di una lezione
- inventate segni non verbali o un linguaggio del corpo che può essere capito dalla classe



- mettete in scena effetti teatrali per interrompere e mettere in piedi stimoli antagonisti

Da: Thimm, K. (1998). *Schulverdrossenheit und Schulverweigerung. Phänomene – Hintergründe und Ursachen – Alternativen in der Kooperation von Schule und Jugendhilfe* (S.104 – 105). Berlin: Wissenschaft und Technik Verlag (tradotto in inglese dall'autore).

### 3. Come promuovere un clima positivo nella scuola

Questo paragrafo descrive le strategie che combattono il rifiuto scolastico e i comportamenti scorretti. Certamente ne avete sperimentate alcune nella vita scolastica di tutti i giorni e sapete che sono particolarmente importanti per i ragazzi a rischio. In cima alla lista delle strategie c'è l'esistenza di una condivisa visione della scuola, la certezza che ognuno a scuola conosca e sostenga i valori, le regole e i comportamenti che la scuola si è data (V. anche il Capitolo 2.1). Se questa visione condivisa non esiste, un modo per costruirla è la costituzione di un gruppo di lavoro, con rappresentanti degli studenti, il cui compito sia di lavorare sulla visione e lo sviluppo etico della scuola. Suggestioni iniziali possono essere discussi a fondo e alla fine, dopo averli a lungo negoziati dovrebbe emergere una chiara comprensione di ciò che si intende per "visione" e "missione" a lungo termine della scuola. Una volta chiarito e compreso il significato dei termini, sarà più facile trarne le conseguenze pratiche.

Un altro fattore importante che influenza la visione condivisa è l'apertura che una scuola dimostra sia all'interno che verso l'esterno. Che cosa ciò significhi può essere chiarito nel porsi e rispondere alle seguenti domande:

- Quanta comunicazione c'è tra colleghi e tra il personale e la dirigenza?
- Gli insegnanti visitano le altre classi per apprendere da esempi di buone pratiche dei colleghi?
- Ci sono occasioni per aprire le porte delle aule, della sala insegnanti o delle segreterie?
- Quanti partner ha la scuola nella comunità del territorio? (collegamenti con aziende locali, gruppi di volontariato, ecc.)
- Quanto funzionano i canali di comunicazione con le famiglie?
- Esiste collaborazione da parte dei genitori nelle azioni con cui gestite i problemi?
- Avete incontri regolamentati tra insegnanti e genitori nel caso di assenze? Se sì, quanto collaborano i genitori? Che cosa potete fare per migliorare la partecipazione dei genitori?
- I genitori o i nonni hanno la possibilità di offrire suggerimenti che la scuola possa seguire – per esempio creando gruppi di lavoro con i genitori in situazioni simili o prendere parte attivamente o passivamente in altri modi, per esempio permettendo loro di guardare il comportamento dei figli durante le lezioni?

Un altro strumento è il vedere la scuola come "un posto da vivere". Sostenere l'attaccamento emotivo alla scuola, per esempio festeggiando i compleanni insieme o organizzando occasioni in cui riconoscere e premiare i buoni comportamenti, il che può rinforzare il desiderio di stare a scuola.

[Lohmann \(Scheda 1 Lohmann\)](#) (citato da Thimm. 1998, p. 87.) suggerisce altre idee interessanti per l'organizzazione della vita scolastica.

La visione della scuola può essere positivamente arricchita dando supporto e incoraggiamento sia agli studenti che agli insegnanti. Poiché i giovani a rischio hanno spesso lacune in diverse aree, le loro debolezze dovrebbero essere valutate e affrontate come si dovrebbero incoraggiare i loro punti di forza. E' utile a questo proposito usare i metodi e gli strumenti descritti nel Modulo 4. E' anche estremamente importante creare sufficienti occasioni agli studenti più deboli di sperimentare momenti di successo. Offrire loro occasioni per mostrare il loro talento nello sport, musica o nel gruppo teatrale. Inoltre dovrebbero essere offerti sia agli studenti che agli insegnanti dei corsi per migliorare le loro competenze comunicative e il lavoro di gruppo. Sarebbero di aiuto per imparare e far proprie le tecniche di lavoro, di mediazione e di presentazione dei problemi (V. anche Capitolo 5.1).

#### **Scheda 1.** (Nel modulo online link [Lohmann](#))

##### **Idee per organizzare la vita quotidiana a scuola**

Le scuole possono essere qualcosa di più di ghetti di apprendimento per ragazzi e giovani. La struttura della vita scolastica di tutti i giorni è un elemento fondamentale per scuole che si vogliono evolvere. Una visione schematica dei rituali di una "scuola riformata" – implementata da una certa esperienza educativa – può dare l'impressione dell'etica e della cultura del lavoro. E' importante che il rituale rifletta il significato reale e i contenuti, non deve esistere come mero sostitutivo di un vuoto ritualismo.

##### **Rituali che danno una struttura a "momenti di vita"**

- Organizzare "olimpiadi" per i nuovi arrivati
- Far parte di una classe che presenta i prodotti che ha costruito in un mercato o una fiera
- Visitare ostelli, fare competizioni sportive, partecipare a scambi con altre scuole
- Stage nelle aziende



- Compleanni
- Feste di addio e riunioni, feste a scuola con grande partecipazione pubblica

#### **Rituali che danno una struttura al lavoro scolastico**

- Programma settimanale, valutazione del programma settimanale
- I talenti della nostra classe
- Mostra dei lavori, produzione di un giornale scolastico
- Libro privato fatto da soli
- Segnali con la mano (per esempio la mano alzata indica la richiesta di silenzio per tutti)
- andare a trovare tutti i genitori a casa e essere presenti alle serate d'incontro con i genitori a scuola, curandone la preparazione con gli studenti

#### **Rituali che formano la vita sociale**

- L'aula vista come una stanza di "soggiorno" della scuola
- Alternare l'apertura e la chiusura delle porte delle aule e della stanza degli insegnanti
- Gli uffici dedicati agli studenti, delle rappresentanze studentesche gestiti dagli stessi studenti, dla consiglio degli studenti
- Incontri per gruppi di età ogni sei settimana (desideri, programmazioni, gite, progetti...)

#### **Rituali che migliorano la collaborazione tra colleghi**

- Festeggiamenti, gite
- Programmazione annuale
- Consigli, convegni, incontri (V.Lohmann, pp 132 e segg.)

Da Lohmann (1997), zitiert nach Thimm, K. (1998). *Schulverdrossenheit und Schulverweigerung. Phänomene – Hintergründe und Ursachen – Alternativen in der Kooperation von Schule und Jugendhilfe* (S.87 – 88). Berlin: Wissenschaft und Technik Verlag.

## **4. Documentazione dell'assenteismo e scambi di informazioni tra colleghi**

*(Ndt. Nella lettura di questo paragrafo si deve tener conto del fatto che il sistema tedesco non prevede la necessità di una giustificazione da parte dei genitori per essere riammessi alle lezioni. Lo studente è comunque riammesso e la sua assenza viene classificata come "non autorizzata").*

Un sistema di documentazione delle assenze, correttamente autorizzate e non, è essenziale per garantire che l'assenza sia immediatamente riconosciuta. E' utile anche registrare i ritardi e investigare se le assenze /i ritardi si riferiscano a lezioni o giorni specifici nella settimana. Se uno studente è stato assente dovrete controllarne la presenza e assicurarvi che anche i vostri colleghi facciano altrettanto.. Plasse (2004) propone un modulo di documentazione delle assenze (**Scheda 1 [absenteeism documentation form](#)**). Assicuratevi anche che tutti gli studenti e i genitori conoscano il regolamento della scuola sulla giustificazione delle assenze e dei ritardi.

Comunque anche le assenze veramente autorizzate dai genitori, e per validi motivi, possono costituire un problema e devono essere registrate e monitorate.

Assenze presumibilmente ignorate dai genitori dovrebbero essere discusse con i colleghi e dovrebbero seguire le procedure che la scuola si è data. Comunicate il problema delle assenze al coordinatore della classe e cercate di individuare quale collega abbia il miglior rapporto con lo studente e possa assumere funzioni di mentoring. Gli scambi di idee di idee tra colleghi possono esservi di aiuto e portarvi a individuare strategie di collaborazione (V. anche Modulo 5, Cap. 5.1)

Fertsch-Röver-Berger (2006, p.267) indica i seguenti suggerimenti su come gestire lo scambio di idee

- sviluppo di strutture di gruppo (per esempio creare gruppi per fasce di età)
- collaborazione con insegnanti esperti di counselling per le tossicodipendenze
- collaborazione con mediatori culturali in caso di alunni stranieri
- collaborazione con assistenti sociali della scuola (quando esistono)
- collaborazione con insegnanti di scuole speciali nel caso esista la formazione di classi piccole o integrate

**Scheda 1.** (nel modulo online link [absenteeism documentation form](#))

### **Documentazione delle assenze**

Nome dello studente \_\_\_\_\_.

Settimana \_\_\_\_\_

mese	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	Assenze per settimana
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Chi ha notato le assenze? Chi si è accorto che l'assenza era sospetta?						
C'era una giustificazione attendibile ? (*)						
Quali misure sono state adottate?						
Quali risultati sono stati raggiunti?						

(\*) Ndt. Nel testo si parla solo di "nota di giustificazione"

Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: Eingreifen, nicht wegsehen! (S.36). Berlin: Cornelsen Verlag.

## **CAPITOLO 2.**

# **INTERVENTI PRECOCI. COME REAGIRE AI PRIMI SEGNI DI ASSENTEISMO**

- 1. Marinare la scuola, un tabù. Ruolo e funzioni della dirigenza**
- 2. Linee guida e regolamenti specifici**
- 3. Analisi di un caso e scelta di uno o più metodi**

### **1. Marinare la scuola, un tabù. Ruolo e funzioni della dirigenza**

Tutti gli studenti della vostra scuola devono conoscere esattamente ciò che accade se infrangono le regole sulla presenza. Devono sapere che il loro comportamento ha conseguenze su di loro come individui e può averle anche sui loro genitori. E' di cruciale importanza che il dirigente scolastico affronti il problema dell'assenteismo apertamente in modo che le assenze non autorizzate (Ndt. nel nostro contesto si dovrebbe parlare di assenze sospette) attraggano attenzione e interventi fin dalla prima occasione. Ciò può significare che il dirigente debba incoraggiare la comunicazione tra gli insegnanti affinché parlino delle difficoltà di frequenza nelle loro classi senza paura di essere criticati.

Inoltre è importante sia per gli studenti che per gli insegnanti e i genitori conoscere la procedura in caso di assenze effettuate senza valido motivo. Perciò pubblicare la politica adottata è di grande aiuto. Temme (2002), citato da Plasse (2004, p.78) auspica la redazione di un manuale: " in un manuale della scuola dedicato all'assenteismo tutti gli aspetti del problema dovrebbero essere esaminati. Dovrebbero essere imparati da tutto il personale passo passo e le loro esperienze dovrebbero essere registrate."

Per chiarire i sistemi e le procedure da adottare nella gestione dell'assenteismo, un giorno di aggiornamento in servizio potrebbe essere usato per discutere sulla situazione corrente, sui concetti base adottati nella scuola e sul regolamento concordato e sulla sua applicazione. Plasse (2004) propone alcuni metodi (**Scheda 1 [methods](#)**).

Un sistema di registrazione, scritto, o computerizzato, delle presenze aggiornato dagli insegnanti quotidianamente, o se possibile ad ogni lezione, serve a raccogliere dati significativi che identifichino gli studenti che possono destare preoccupazione e per i quali è necessario un qualche intervento.

Buoni canali di comunicazione tra i genitori e la scuola sono un altro cruciale fattore protettivo contro l'abbandono scolastico.

Se i potenziali "drop out" partecipano alle lezioni, spesso disturbano e gli insegnanti possono avere meno problemi quando non sono presenti. Ciò può portare gli insegnanti a preferire che non siano in classe e scegliere il "percorso più facile" di escluderli dalle lezioni. E' perciò fondamentale che il dirigente scolastico supporti e incoraggi il lavoro degli insegnanti che si impegnano a cercare di far restare a scuola gli studenti a rischio. Ciò può essere fatto fornendo risorse in termini di tempo e finanziamenti come anche informazioni su possibilità di aggiornamento sul tema.

#### **Scheda1.( nel modulo online link [methods](#))**

##### **Progetto scolastico: come valutare la situazione corrente**

In un giorno dedicato ai progetti del personale tutti gli insegnanti presentano le loro pratiche abituali, per esempio con un brainstorming su schede. Poi le schede sono divise e gli insegnanti si raggruppano per attività: quelli che contattano immediatamente l'ufficio addetto alle politiche di welfare giovanile, quelli che si impegnano in intensi colloqui con studenti e genitori, quelli che non hanno ancora sviluppato alcun tipo di azione, quelli che non si sono pronunciati. Si può pensare che anche il personale amministrativo presenti il proprio approccio.

Ogni gruppo scriverà su una tabella i punti di forza e le proposte di miglioramento. I gruppi presentano i risultati in assemblea.

##### **Progetto scolastico:: linee guida e regole**

I gruppi vengono riformati in modo diverso, poi vengono sviluppate le linee guida per l'area dell'assenteismo. Ogni gruppo deve scrivere tre frasi che riflettano la propria gestione ideale dell'assenteismo in futuro. Un esempio: "La Schiller school sostiene la presenza di ogni studente con tutto il suo impegno. Le assenze sono documentate e investigate immediatamente.garantendo la presenza a scuola noi ci assumiamo la nostra responsabilità educativa"

Tutti i gruppi si riuniscono e scelgono fino a cinque principi, su cui tutti dovrebbero concordare.

##### **Progetto scolastico: regole e possibili errori**

Viene nominato un gruppo di insegnanti che dovranno scrivere le regole, dando corpo ai principi e trasformandoli in regole verificabili. Un esempio: gli alunni che sono assenti con giustificazione sospette

(Ndt: nel testo senza scuse) a singole materie fino a tre giorni o per tutto un giorno. Ogni insegnante si impegna a registrare gli alunni assenti e inoltrare la procedura all'amministrazione della scuola ogni sei mesi. Le regole scritte dal gruppo devono essere discusse dal collegio dei docenti. E' importante notare anche gli esempi e i possibili errori

Da: Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* (S. 76). Berlin: Cornelsen Verlag.

## 2. Linee guida e regolamenti specifici

(Ndt. anche in questo paragrafo sono evidenti le differenze tra sistemi)

Secondo Plasse (2004, p 97) le seguenti linee guida possono essere utili. Sono proposte e possono servire da orientamento. Naturalmente l'attuazione varierà da scuola a scuola, il punto importante è che la scuola si dia una procedura sulla quale ci sia accordo.

1. Prima assenza non giustificata Trovare la persona adatta per lo studente parlando tra colleghi. Quando lo studente ritorna rinforzare la sua presenza e il comportamento desiderato
2. Se l'assenza si ripete  
Invitare i genitori ad un incontro per lettera (V. anche Cap.3.4) Lo studente dovrebbe essere informato in anticipo che ciò sarà fatto. Dovete decidere se lo studente debba partecipare all'incontro o no. Independentemente da questa decisione, dovete far conoscere allo studente che possibilità ha di ricevere aiuto
3. L'incontro con i genitori/studenti  
Trovare un base comune e concordare strategie per essere certi che lo studente ritorni a scuola (V. anche Cap. 4)
4. Seconda assenza  
Mandare un secondo invito se lo studente continua a marinare la scuola o se i genitori non si sono presentati. Suggeste all'Ufficio delle politiche giovanili o al funzionario responsabile per la mancata frequenza scolastica di intervenire. In questa fase cercate l'accordo con i genitori su questo intervento.
5. Terza assenza  
Se lo studente non rientra a scuola entro un periodo di tempo deciso dal dirigente scolastico si deve decidere se contattare l'Ufficio delle politiche giovanili o il funzionario responsabile per la mancata frequenza scolastica senza cercare l'appoggio dei genitori, che saranno informati della decisione con una terza lettera

E' comunque importante agire presto in collaborazione anche con istituzioni esterne. V. anche il Modulo 5.

## 3. Analisi di un caso e scelta di uno o più metodi

Di fronte ad una assenza non giustificata (Ndt: "o sospetta") si deve agire in modo forte e immediato per prevenire futuri drop out. Plasse (2004) pensa che una telefonata ai genitori sia corretta fin dal primo giorno di assenza o dopo almeno tre assenze non giustificate. Ma prima di ciò si deve chiarire chi debba cercare il contatto con lo studente e con i genitori, Thimm elenca le seguenti persone: il coordinatore di classe, l'insegnante di una materia speciale, il dirigente scolastico, lo psicologo o il counsellor della scuola, l'assistente sociale della scuola. A seconda dei motivi che hanno portato all'assenza, varie persone possono essere coinvolte ed è importante avere qualcuno che coordini, tenga il filo e abbia la responsabilità delle azioni intraprese. Questa persona chiave potrebbe essere voi. Il prossimo passo sarà mettere insieme tutte le informazioni che possono chiarire le ragioni dell'assenteismo.

I motivi che determinano il rifiuto scolastico possono essere diversi. Plasse (204, pp27e segg) distingue tre aspetti

1. marinare la scuola non è un disturbo da ansia e può essere punito come ogni altro atto di indisciplina scolastica
2. ansia da scuola. E' causata dalla paura di qualcosa dentro la scuola o qualcosa che si trova sulla strada per la scuola. Gli studenti possono temere le prestazioni scolastiche richieste, i compagni, gli insegnanti o perfino lo stesso ambiente scolastico
3. ansia da separazione /fobia nei confronti della scuola. La causa di questa paura è determinata da qualcosa che va aldilà della scuola, per esempio i ragazzi possono aver paura che possa succedere qualcosa ai loro genitori quando non sono con loro. Spesso provano un disagio fisico senza sintomi medici.

Si dovrebbe fare intervenire subito lo psicologo della scuola o mandare lo studente da uno psicologo esterno se si sospetta che ci sia un problema di ansia dietro il rifiuto scolastico (V. anche il Cap. 5.3 e il Modulo 5)

Da un punto di vista sistemico l'assenteismo non deve essere visto come il problema di un singolo individuo. Tutto il sistema contribuisce alla sua esistenza e alla possibilità di gestirlo. Perciò, sulla base delle informazioni sul persistere delle assenze, i seguenti sottosistemi dovrebbero essere considerati:

- lo studente
- i genitori
- i colleghi
- altre persone importanti che appartengono al sistema (nonni, gruppo dei pari, ecc.)

Un ulteriore aspetto fondamentale è rappresentato dalla individuazione dei punti di forza e di debolezza dello studente. Maggiori informazioni su questo punto si trovano nel Modulo 4. Per sostenere lo studente individualmente è necessario avere chiaro quali siano i suoi punti di forza e di debolezza, le sue abilità e le sue passioni. Nell'opuscolo "Facciamoli ritornare! Come trattare l'assenteismo – linee guida per gli insegnanti" (Sächsisches Staatsministerium für Kultus, 2008) si trovano griglie di valutazione per le singole discipline (**Scheda 1 [assessing achievement](#)**), metodi di apprendimento e competenze sociali (**Scheda 2 [assessing learning behavsocial compet](#)**).

Una volta raccolte tutte le informazioni, dovrete scoprire quali esperienze lo studente giudica come "buone" tra quelle realizzate quando non era a scuola. Dovrete poi cercare di vedere il problema di punto di vista dello studente.

"Come posso far sì che le "buone" esperienze all'interno della scuola abbiano un valore superiore a quelle realizzate fuori dalla scuola e lo/la portino a frequentare di nuovo le lezioni regolarmente?"

### **Scheda 1** (nel modulo online link [assessing achievement](#))

#### **Scheda di valutazione dell'apprendimento**

Il seguente esempio di scheda mostra un modo facile di chiarire la situazione educativa in vista di un'eventuale necessità di sostegno in materie speciali per uno studente che rifiuta la scuola. Il contenuto di ogni materia deve variare secondo l'età, la classe e il tipo di scuola

<b>Disciplina</b>	<b>Contenuti</b>	<b>Risorse/ sapere/ competenze</b>	<b>Potenziale necessità di sostegno</b>	<b>Urgente necessità di sostegno</b>
<b>Lingua</b>	Lettura comprensione			
	Competenza linguistica orale			
	Competenza lingua scritta			
<b>Matematica</b>	Gestione di variabili matematiche, spazi e oggetti			
	Operazioni aritmetiche elementari con numeri da 1 a			

Da Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 46f.). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf)  
[05.02.2009]

**Scheda 2** (nel modulo online link [assessing learning behavsocial compet](#)).

**Scheda di valutazione dei comportamenti di studio e delle competenze sociali**

Oltre all'indagine delle cause dell'assenteismo un'analisi complessa delle situazioni include anche la valutazione dei comportamenti di studio e delle competenze sociali. In seguito a una tale analisi si hanno ulteriori strategie di sostegno. Schede come la seguente possono rappresentare un valido aiuto per investigare, documentare e procedere ad un'ulteriore analisi dei casi.

<b>Sotto -competenze</b>	<b>Competenze/ risorse</b>	<b>Necessità di recupero</b>	<b>Probabilmente possibile nelle seguenti condizioni</b>	<b>Difficilmente distinguibile nelle seguenti condizioni</b>
<b>Comportamento nello studio</b>				
Capacità percettive				
Chiarezza di obiettivi				
Capacità di concentrazione				
Precisione				
Resistenza				
Velocità				
indipendenza				
Senso di responsabilità				
<b>Autonomia personale e competenze sociali</b>				
Capacità di collaborare				
Disponibilità ad aiutare				
Gestione dei conflitti				
Capacità di autovalutazione				
Capacità di valutare gli altri				
Adesione alle regole				
Senso di responsabilità				
Responsabilità nei confronti di se stessi				
Capacità di farsi valere				
Capacità di socializzare				

Da: Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 43). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

# CAPITOLO 3. PREPARAZIONE DEI COLLOQUI CON STUDENTI E GENITORI

1. Principi base della comunicazione. Modelli di comunicazione
2. Gli strumenti della comunicazione
3. Approcci, aspettative, definizione di obiettivi e preparazione di domande
4. Definire il luogo e il momento. Invitare al colloquio
5. Aspetti specifici della comunicazione interculturale

## Introduzione

In questo capitolo troverete una visione generale di principi e modelli di comunicazione che possono essere utili nell'analisi dei processi della comunicazione e dei conflitti. Per evitare errori troverete strumenti di comunicazione che possono essere di supporto per uno svolgimento proficuo di incontri e discussioni. Una pianificazione adeguata, una preparazione e chiarimento delle aspettative, degli atteggiamenti e degli obiettivi rappresentano il primo passo necessario (Paragrafo 3). Il Paragrafo 4 vi dice che cosa dovete prendere in considerazione quando invitate qualcuno ad un colloquio. Il Paragrafo 5 offre alcune informazioni su aspetti specifici della comunicazione interculturale

## 1. Principi base della comunicazione. Modelli di comunicazione

La parola comunicazione deriva dal latino "communicare" che significa condividere, informare, frequentare, agire insieme, fare gruppo. Per far sì che nel sistema scuola ognuno possa informare gli altri sulla propria realtà è necessaria la comunicazione. Spesso il processo di comunicazione è disturbato o ci sono incomprensioni. Le teorie e gli strumenti seguenti vi possono aiutare a riconoscere queste "trappole" per evitarle e risolverle.

### 1. Il modello "sender receiver" (colui che manda, colui che riceve) di Schulz von Thun (2004)

Secondo Schulz von Thun il processo della comunicazione contiene tre elementi

1. colui che manda il messaggio: inizia la comunicazione e stabilisce il codice del messaggio
2. il messaggio è una espressione verbale o non verbale che viene inviata dal mandante a colui che lo riceve
3. colui che riceve il messaggio lo decodifica. Se chi riceve risponde al mandante questa azione si chiama feedback (V. anche Capitolo 3.2)

### I quattro aspetti del messaggio

Ogni messaggio ha quattro aspetti:

1. contenuto neutro del messaggio: l'informazione che il mandante desidera passare
2. richiesta al ricevente. Ciò che il mandante desidera provocare nel ricevente
3. relazione interpersonale. Ciò che il mandante pensa del ricevente, quale è il suo modo di vedere la relazione reciproca e come desidera rivolgersi all'altro
4. auto rivelazione. Ciò che il mandante dice di se stesso

### Ascoltare con quattro orecchi

Chi riceve il messaggio può ascoltare con quattro orecchi:

1. l'orecchio che coglie l'informazione: quale è il contenuto del messaggio?
2. l'orecchio colpito dalla richiesta: che cosa devo fare, pensare, sentire in seguito al suo messaggio?
3. l'orecchio relazionale: Come mi sta parlando? Che cosa pensa e che cosa prova nei miei confronti e del nostro rapporto reciproco?
4. orecchio dell'auto rivelazione: Che tipo di persona è? Che cosa ha in mente? Che cosa mi sta dicendo di se stesso con questo messaggio?

Dipende da chi riceve il messaggio decidere con quale orecchio decodificarlo. E' importante sapere che la "verità" di un messaggio può essere decisa solo da chi lo riceve e da chi lo manda. Per ulteriori informazioni vedere Schulz von Thun (2004)

Plasse (2004, p 55) chiarisce che l'assenteismo può essere visto come un messaggio da parte dello studente e segnala un esempio (Scheda 1 [2 3 1 Four sides of schoolabsentism](#) ) per dimostrare i quattro aspetti nel contesto dell'assenteismo scolastico.

### 2. Analisi transazionale di Berne (1961)

Con l'aiuto dell'analisi transazionale si possono analizzare situazioni comunicative e decidere su come adattare il proprio comportamento verso l'altro in base alla situazione stessa.

Miller (2002) spiega la teoria come segue: "Secondo Eric Berne, il fondatore dell'analisi transazionale, ogni personalità umana agisce sulla base di tre stati dell'io, l'io bambino (C), l'io adulto (A) e l'io genitore (P).



Dalla prima infanzia in poi, questi lo registrano certi eventi e sono una specie di magazzino mentre ogni stato dell'lo consiste di stati d'animo, pensieri e comportamenti.

- L'lo genitore: stati d'animo, pensieri e comportamenti presi da genitori o dalla rappresentazione dei genitori: io dovrei, io devo, io non posso...
- L'lo adulto: stati d'animo, pensieri e comportamenti sono una risposta realistica al "qui e ora": ciò è come è; mi sto comportando in questo specifico modo.
- L'lo bambino: stati d'animo, pensieri e comportamenti sorgono da impulsi propri e vengono riattivati: vorrei, mi piacerebbe avere, sarebbe così bello se...

Ogni essere umano mette in atto questi tre stati dell'lo, secondo la natura della conversazione – per esempio ammonendo, facendo la morale, o mostrandosi preoccupato (P), facendo notare e giustificando i fatti (A) o mettendosi in stati d'animo sperimentati da bambino (C).

La transazione è rappresentata dal fatto che le persone coinvolte nella conversazione possono adeguarsi a diversi stati dell'lo. Per esempio qualcuno da uno stato P parla ad un altro che è in uno stato C e così via.

Per una comunicazione professionale la situazione desiderabile è che lo stato dei partecipanti sia da A-A.

Miller (2002, p. 31) elenca quattro vantaggi del modello:

1. percezione dei nostri tre stati dell'lo
2. percezione dello stato dell'lo della persona con cui parliamo
3. permanenza in un corretto stato di lo adulto all'interno di conversazioni professionali
4. possibilità di agire utilizzando tutti i tre stati

Basandovi su questo modello potete analizzare le vostre conversazioni professionali a scuola. Una conversazione con i genitori di uno studente assenteista può essere stressante perché può darsi che dobbiate evidenziare i comportamenti scorretti del ragazzo e questo può provocare resistenza e una reazione negativa da parte dei genitori. La teoria vi può aiutare a rispondere in modo costruttivo alle loro reazioni e agire con lo stato dell'lo adulto. I seguenti video (link nel modulo online [2 3 1 TA 1](#), [2 3 1 TA 2](#), [2 3 1 TA 3](#), [2 3 1 TA 4](#)) dimostrano in maniera molto vivace i principi della Analisi Transazionale.

### **Scheda 1** (nel modulo on line link [2 3 1 Four sides of schoolabsentism](#))

#### **Capire il comportamento dello studente usando quattro orecchi**

Sabrina, una studente di 14 anni in una scuola superiore "comprensiva" si presenta alla lezione di matematica alla terza ora. L' insegnante ascolta ciò che segue con i "quattro orecchi" della:

**Informazione:** Di che si tratta?

**Auto rivelazione** Come è ? Che cosa le passa per la testa?

**Relazione** Che cosa sta pensando di me? Quale è il suo rapporto con me

**Richiesta** Che cosa vuole ottenere?

**Informazione:** Sabrina non è presente alla mia lezione. Non ci sono spiegazioni. Era in classe oggi (prima e dopo)

**Auto rivelazione** Sabrina ha paura del compito di matematica che sarà restituito oggi.

**Relazione** Non mi prende sul serio come insegnante e pensa che non è necessario venire alla mia lezione

**Richiesta** Vuole che io mi senta in colpa e le dia voti migliori in futuro

La mattina dopo prima della lezione la signora M parla a Sabrina nell'area di ricreazione. Ha pensato a fondo sugli aspetti di cui voleva parlare ( su come chiarire la propria posizione e preparare il colloquio V. p52 e segg). Fa attenzione a passare i messaggi in prima persona:

**Informazione** Non ti ho visto alla lezione di matematica ieri

**Auto rivelazione** poiché sapevo che stavi bene e eri a scuola per il resto delle lezioni, mi sono arrabbiata perché ti sentivi libera di perdere la mia lezione. Ero anche preoccupata perché ho pensato che tu avessi paura del test di matematica.

**Relazione** Sono la tua insegnante e puoi parlarmi dei tuoi problemi a matematica.

**Richiesta** Mi aspetto che, poiché sei una mia studente, tu venga regolarmente a lezione e se non lo fai voglio che tu mi dica che cosa ti dà fastidio.

Questo esempio mostra che il modello può essere utile per chiarire la propria posizione, preparare un colloquio e trovare i veri motivi di un comportamento parlandone insieme. Ciò potrebbe essere come nella seguente conversazione.

La signora M. chiede a Sabrina il giorno dopo: "Sabrina, non ti ho visto a lezione ieri ed ero arrabbiata perché penso tu abbia mancato solo la mia lezione e fossi presente a quelle degli altri insegnanti. Che cosa ti ha impedito di venire a matematica?" Con un ascolto attivo l'insegnante può chiarire la situazione con Sabrina e diventa ovvio quale sia il messaggio che Sabrina voleva mandare e ciò che Sabrina impara di se stessa. Senza una vera conversazione una ulteriore analisi è pura speculazione. Il modello vuole solo offrire spunti per fare ipotesi e mostra come un messaggio o un segnale come un'assenza non siano informazione prive di ambiguità per quel che riguarda i possibili motivi

Da: Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* (S. 55f.). Berlin: Cornelsen Verlag.

## 2. Gli strumenti della comunicazione

Ci si può esercitare a comunicare. La pratica migliore è mettere in atto gli strumenti teorici. Buon divertimento!

### 1. L'ascolto attivo

L'ascolto attivo è un metodo che può essere usato in una situazione di counselling con uno studente a rischio. Lo scopo dell'ascolto attivo è aiutare lo studente (o la persona con cui parlate) a parlare di ciò che realmente lo riguarda e gli preme. Con una simile strategia di comunicazione si crea una relazione che è molto importante per gli adolescenti con disordini comportamentali dal momento che spesso non sono ben integrati socialmente. Le regole dell'ascolto attivo sono:

1. Ascoltare con quattro orecchi. Focalizzatevi sull'orecchio dell'auto rivelazione (V. Capitolo3). Così otterrete informazioni utili sul vostro studente/interlocutore e sui suoi pensieri e stati d'animo
2. Dedicate grande e intensa attenzione al vostro interlocutore. Ciò comporta l'utilizzo di segnali d'ascolto come "ah, mmmm, interessante" che spingono l'altro a continuare a parlare. Altrettanto importante è mantenere il contatto con lo sguardo, dare segni non verbali di attenzione (muovere o fare cenno di sì con la testa, corrugare la fronte, utilizzare il linguaggio del corpo e così via) e anche restare in silenzio in alcuni casi. Dopo tutto, una pausa nella conversazione può significare che l'altro sta riflettendo su qualcosa.
3. Fare delle parafrasi. Riassumete ciò che avete capito con parole vostre, senza aggiungere niente, né commenti né valutazioni. Così l'altro può controllare se avete correttamente capito quello che lui/lei vi voleva dire.
4. Domande che approfondiscono le emozioni: Cercate di tirar fuori le emozioni del vostro interlocutore, in modo che abbia l'occasione di chiarirle anche a se stesso.
5. Dite con parole vostre i sentimenti dell'altro. Dite ad alta voce quali pensate che siano e chiedete se avete ragione. Se vi corregge, accettate la correzione senza alcuna discussione. Ciò lo aiuterà ad acquisire sensibilità nei confronti dei propri sentimenti e ad accettarli

Per far pratica di queste tecniche potete esercitarvi nell'ascolto attivo con un amico. Si può imparare solo con un continuo esercizio

### 2. Messaggi in prima persona

Nell'interagire con uno studente che fa molte assenze capita spesso che come insegnante si debba misurare con l'infrazione di una regola. Con un messaggio in prima persona potete criticare il comportamento di qualcuno senza attaccarlo come persona. Plasse (2004, p.46) descrive il messaggio in prima persona come segue: "Un messaggio in prima persona consiste di una parte emotiva e una parte informativa. In un messaggio in prima persona si esprimono i propri sentimenti. Nella parte di informazione oggettiva si comunica come questi sentimenti sono stati provocati, per esempio ' Sono deluso perché non hai mantenuto la tua promessa!' Non si può discutere sui sentimenti, esistono e devono essere presi sul serio.

I livelli di un messaggio in prima persona:

1. L'evento  
Affermazione neutrale di un fatto. "Sei stato assente" invece di " non avevi alcun interesse a venire a scuola"
2. La reazione  
Presentazione dell'esperienza emotiva soggettiva. E' meglio dire "Sono infastidito" invece di "Dai sempre fastidio sempre tutti" Inoltre è utile descrivere lo stato d'animo in relazione al vostro rapporto "Penso che sia un peccato, perché vorrei andare d'accordo con te"
3. I propri desideri / la visione positiva  
La visione di un possibile miglioramento senza porre domande "Vorrei fare un accordo con te su come recuperare le tue lacune nello studio. Forse allora verresti più volentieri a scuola" – invece che l'ordine: "Rispetta le regole della scuola!"

Nella **Scheda 1** (nel modulo on line link [2\\_3\\_2\\_I\\_messages](#) ) troverete una scheda di lavoro per esercitarvi nei messaggi in prima persona.

### 3. Dare e ricevere feedback

Come insegnante si deve spesso reagire davanti al comportamento di uno studente. Nel caso di uno studente a rischio è particolarmente importante dare un feedback costruttivo che lo incoraggi a gestire la vita scolastica di tutti i giorni. Ugualmente dovete voi stessi accettare le reazioni per esempio in un colloquio con i genitori, colleghi o il vostro superiore

- Usate il feedback se volete sottolineare un comportamento positivo
- Si ha sempre la scelta se accettare o rifiutare il feedback

Dare feedback:

- Dare feedback immediatamente dopo la situazione a cui si riferisce
- Cercate di dire sempre qualcosa di positivo all'inizio, poi qualcosa di negativo e cercate alla fine di concludere nuovamente con qualcosa di positivo

- Assicuratevi di affrontare comportamenti che possano essere modificati e evitate giudizi sulla personalità di chi riceve il vostro messaggio
- Siate decisi e presentate le vostre impressioni soggettive senza fare generalizzazioni

Ricevere feedback

- Ascoltate con attenzione e fate domande solo se non capite qualcosa
- Non cercate di giustificare le vostre azioni
- Accettate il feedback come una visione soggettiva del problema che vi dà la possibilità di imparare che impressione date agli altri
- Ringraziate per il feedback

Dal video (link sul modulo online [2 3 2 Feedback](#)) potete vedere come funziona il feedback

#### 4. Comunicazione non verbale

In aggiunta a ciò che diciamo agli altri noi parliamo anche con il linguaggio del nostro corpo. L'incoerenza tra i nostri segnali verbali e non verbali possono provocare incertezza in chi ci ascolta. I segnali non verbali sono la mimica, i gesti e la postura. Nel trattare con i ragazzi che fanno molte assenze vi possono essere degli stati d'animo che non esprimete con le parole, ma che possono essere riconosciute da chi vi ascolta a livello non verbale.

Ecco un esempio dalla vita di tutti i giorni a scuola:

Il signor Klein ha ordinato ad uno studente di completare un certo lavoro non finito. Si accorge che il ragazzo non ha fatto il compito richiesto. E' arrabbiato ma vuole essere un bravo educatore e gli chiede: "Che cosa ti ha reso difficile completare il lavoro?" Il ragazzo è confuso poiché sente che la domanda viene posta come partecipe nelle parole ma avverte la rabbia dell'insegnante.

Perciò sarebbe meglio esprimere i propri sentimenti: "Avevamo fatto un accordo e non sei stato ai patti. Questo mi fa arrabbiare. Hai un'idea di come si può risolvere il problema?" L'insegnante è chiaro, lo studente può reagire meglio a ciò che gli viene detto e una soluzione può più facilmente essere trovata. (secondo Kanitz, 2006, p. 88 f.)

#### 5. Tecniche su come porre le domande

Ci sono varie tecniche che possono essere di aiuto per ottenere informazioni e fare chiarezza sulle vere ragioni dell'assenteismo. Si possono usare per scoprire di più sulle paure, i motivi e i desideri di chi parla con voi. Se le combinate con l'ascolto attivo (V. 3.2.1) potete essere sicuri di ottenere il maggior numero di informazioni possibili. Nel porre una domanda potete motivare lo studente (Che faresti se tu fossi me?) o ferirlo (Non lo capirai mai?)

V. Kanitz (2006) descrive vari tipi di domande. Per il loro speciale valore si deve ricordare qui la differenza tra domande chiuse o aperte. Alle domande chiuse si può solo rispondere "sì" o "no". Ciò può essere utile per tagliar fuori chi parla troppo, per ritornare su un argomento, o provocare una decisione. Le domande aperte iniziano con "quando", "dove", "perché", "come" o "che cosa". Nel rispondere a questo tipo di domande l'altro può scegliere in modo autonomo che cosa e quanto desidera rivelare. Le domande aperte possono essere di aiuto per scoprire bisogni, motivi e obiettivi dell'interlocutore.

#### 6. La metacomunicazione

La metacomunicazione è una conversazione su una conversazione. Con l'aiuto della metacomunicazione si possono gestire le conversazioni, lasciare il "campo di battaglia" della comunicazione e parlare con il vostro interlocutore entrando nella "cabina di comando", Ulteriori informazioni sulla metacomunicazione sono reperibili in Kanitz (2006) o Schulz v. Thun (2004).

#### Scheda 1 (nel modulo online link [2 3 2 I messages](#) )

Messaggio tipo in prima persona

Sono \_\_\_\_\_  
(dire uno stato d'animo)

quando \_\_\_\_\_  
(dire in quale occasione)

perché \_\_\_\_\_  
(dire il motivo)

e vorrei \_\_\_\_\_  
(dire che cosa vi aspettate)

Da : Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* (S. 47). Berlin: Cornelsen Verlag.

### 3. Approcci, aspettative, definizione di obiettivi e preparazione di domande

Per iniziare un colloquio con un chiaro punto di vista è necessario considerare in primo luogo quale è l'approccio che si ha verso lo studente. Inoltre si deve riflettere su quali siano le aspettative e far derivare da queste gli ambiti degli obiettivi che volete concordare con lo studente (V. anche Cap. 4.3) Dovreste anche chiarire le vostre aspettative nei confronti dei genitori, che cosa volete loro dire del/la loro ragazzo/a o se avete necessità di ulteriori informazioni. Inoltre dovrete chiedervi che cosa avete intenzione di fare perché gli obiettivi siano raggiunti. Plasse (2004) ha raccolto una serie di metodi che vi permettono di dare più forza alla vostra posizione. (**Scheda 1** nel modulo online link [2 3 2 attitudes](#))

Plasse sottolinea anche che è importante capire quali siano i vostri propri stati d'animo nei confronti del colloquio. Avete paura di confrontarvi o siete arrabbiati con lo studente o i suoi genitori? Diventando consapevoli dei vostri stati d'animo ne saprete parlare apertamente e non esserne sopraffatti. Se volete parlare del comportamento scorretto di uno studente, potete trovare delle utili linee guida (**Scheda 2** nel modulo on line link [reflection guidelines](#)) nell'opuscolo "Facciamoli ritornare! Come trattare l'assenteismo – linee guida per gli insegnanti" (Sächsisches Staatsministerium für Kultus, 2008, p. 40).

Una volta chiarita la vostra posizione siete in grado di pensare concretamente alle vere da fare allo studente e ai suoi genitori. Wolter (citato da Thimm, 1998, p. 94) dà una visione d'insieme delle domande che potete desiderare di chiedere allo studente. Vedere **Scheda 3** (nel modulo on line link [Wolter](#))

In un'altra pubblicazione Thimm (2008, p. 11) aggiunge ulteriori domande. Vedere **Scheda 4** (nel modulo online [Thimm II](#))

Plasse (2004, p33) elenca una serie domande da fare in un primo colloquio con gli studenti e i genitori.

Vedere **Scheda 5** (nel modulo on line [2 3 2 pupil](#)) e **Scheda 6** (nel modulo on line [2 3 2 parents](#))

L'opuscolo "Facciamoli ritornare! Come trattare l'assenteismo – linee guida per gli insegnanti" (Sächsisches Staatsministerium für Kultus, 2008, p. 19) elenca una serie di domande che devono trovare una risposta nel colloquio con lo studente e i genitori. Vedere **Scheda 7** (nel modulo online link [pupils and parents](#))

#### **Scheda 1 (nel modulo online [2 3 2 attitudes](#))**

##### **La tecnica di creazione di uno schema**

Per questo esercizio vi servono delle piccole schede e dei pennarelli.

Cominciate a scrivere un argomento sul quale volete lavorare. Potete fare questo esercizio da soli o con dei colleghi. Nel secondo caso dovete decidere i ruoli (tutti devono cercare delle idee o uno del gruppo cerca consigli?)

Chiarite la domanda precisa.

Ora scrivete una parola chiave per ogni pensiero che vi viene in mente quando pensate a questa domanda.

Vi potete aiutare tra di voi. La compilazione dovrebbe durare 2-3 minuti.

Nella fase successiva le schede vengono divise in gruppi, messe in relazione tra di loro e completate con nuove schede.

##### **L'esercizio dell'angolo**

Mettetevi in angoli diversi formando tre gruppi, A, B o C, secondo quale frase vi piace di più:

A: "Quando ero studente marino la scuola qualche volta"

B: "Quando ero studente ho telefonato per darmi malato qualche volta"

C: "Quando ero studente avevo qualche volta paura della scuola"

Parlate delle vostre esperienze nel gruppo. Scegliete una persona che riferisca a tutti. Dite agli altri i punti più importanti ed interessanti e i risultati del vostro gruppo di lavoro.

##### **Esercizio della verticale**

Scrivete i vostri pensieri ambivalenti: "Che cosa c'è di buono nelle assenze di Patrick?" Tende a far pensare in modo del tutto diverso dal solito. Siate onesti e scrivete ciò che non pensereste da bravo insegnante. In questo modo potete trovare alcuni buoni spunti: forse avete contribuito alle assenze di Patrick?

Da: Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* (S.17f.). Berlin: Cornelsen Verlag.

#### **Scheda 2 (nel modulo online link [reflection guidelines](#))**

##### **Linee guida alla riflessione davanti a comportamenti che irritano**

- Quale comportamento mi sta irritando? (descriverlo in modo conciso, senza giudicare!)
- In quali condizioni si è osservato il comportamento (quando, per quanto tempo, dove?)
- Chi altro viene coinvolto dal comportamento in questione?
- Come reagisco normalmente al comportamento del lo studente?
- In quali occasioni ha luogo, o meno, il comportamento irritante?
- Quali sono le differenze tra le situazioni problematiche e quelle che non lo sono?
- Che cosa si potrebbe cambiare (la vostra reazione, il creare la situazione) ?

Da Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer.* (S. 67). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

### **Scheda 3** (nel modulo on line link [Wolter](#))

#### **Domande che potreste rivolgere allo studente**

- Quale è il problema dal tuo punto di vista? O pensi che non esista un problema?
- Chi è responsabile?
- Quando il problema diventa più o meno acuto?
- Come è un giorno fuori e uno dentro la scuola per te?
- Che cosa pensi, come ti senti mentre stai andando a scuola, se stai a letto, se decidi di fare attività diverse, andare a letto, ricominciare la tua giornata ....?
- Chi sarebbe la persona più felice se i tuoi problemi di scuola fossero risolti?
- Se tu avessi una bacchetta magica, che faresti?
- Che succederebbe se il problema continuasse negli anni? Chi sarebbe la persona che più ne soffrirebbe?
- Come dovrebbe essere il tuo giorno ideale di scuola?
- Che cosa potrebbe contribuire ad una soluzione?
- Chi ti potrebbe aiutare?
- Se da domani tu cominciassi ad andare a scuola regolarmente: con quali difficoltà ti dovresti misurare?
- Che vantaggi avresti frequentando?
- Che cosa desidereresti dagli insegnanti, dai genitori, dai tuoi compagni?

Da Wolter (1998) zitiert nach Thimm, K. (1998, S. 94). *Schulverdrossenheit und Schulverweigerung. Phänomene – Hintergründe und Ursachen – Alternativen in der Kooperation von Schule und Jugendhilfe.* Berlin: Wissenschaft und Technik Verlag.

### **Scheda 4** (nel modulo online [Thimm II](#))

#### **Domande che potreste rivolgere allo studente**

- Che cosa hai pensato fino ad oggi del tempo che passi a scuola?
- Quali materie ti piacciono e quali non ti piacciono?
- Con quali insegnanti ti trovi bene? Che cosa è che ti piace di loro?
- Con quali insegnanti hai problemi?
- Ti criticano di fronte alle classe?
- Accetti il fatto che siano gli insegnanti ad avere l'ultima parola?
- Hai paura delle interrogazioni o delle prove scritte?
- Hai amici a scuola?
- I tuoi compagni di classe ti accettano?
- Sei stato oggetto di atti di bullismo?
- Ti sei sentito sempre diverso dagli altri?
- Ti piace saltare le lezioni? Se sì, perché?
- Ti chiedono i tuoi genitori come vanno le cose a scuola?
- In che modo il problema dipende da te?
- Che suggerimenti daresti ai tuoi insegnanti?

Da Thimm, K. *Handlungshilfe für Lehrkräfte zum pädagogischen Umgang mit Schulschwänzer / innen in der Sekundarstufe I.* Landeskooperationsstelle Schule – Jugendhilfe.

[http://www.kobranet.de/fileadmin/userupload/LSJ/Downloads/Handlungshilfe\\_fuer\\_Lehrer.pdf](http://www.kobranet.de/fileadmin/userupload/LSJ/Downloads/Handlungshilfe_fuer_Lehrer.pdf) abgerufen am 11.12.08

### **Scheda 5** (nel modulo on line [2\\_3\\_2\\_pupil](#))

#### **Primo colloquio con lo studente**

- Ti alzi in tempo la mattina?
- Come e quando parti da casa?
- Che cosa fai quando non vai a scuola?
- Che amici hai?
- Ha mai qualcuno dei tuoi amici rubato qualcosa?
- I tuoi genitori ti dicono che devi andare a scuola?
- Come ti senti a scuola?
- Ti senti a disagio qualche volta? Perché?
- Sono i tuoi genitori disponibili a scrivere le giustificazioni?



- C'è qualcosa che ti preoccupa?
- Sei autorizzato ad allontanarti da casa da solo?
- Perché non vai più a scuola?
- Ti piacciono i tuoi insegnanti?
- E i tuoi compagni?
- C'è qualcosa a scuola o a casa che ti preoccupa o ti fa paura?
- Come te la cavi con le prove scritte o orali?
- C'è qualche altra cosa che dovrei sapere?

Da: Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* (S. 34). Berlin: Cornelsen Verlag.

### Scheda 6 (nel modulo on line [2 3 2 parents](#))

Primo colloquio con i genitori

- Suo/a figlio/a si alza in tempo la mattina?
- Come e quando parte da casa?
- Che cosa fa quando non va a scuola?
- Che amici ha?
- Sapete se fa dei furti?
- Siete in grado di prendervi cura della frequenza a scuola?
- Come andava a scuola prima di cominciare a fare assenze?
- Ha qualche problema di salute a cui non si trova spiegazione?
- Siete disponibili a firmare giustificazioni?
- Di quali paure vi ha parlato di recente?
- Può allontanarsi da casa da solo?

Da: Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* (S. 33). Berlin: Cornelsen Verlag.

### Scheda 7 (nel modulo online link [pupils and parents](#))

**Domande a cui devono dare risposte gli studenti e i genitori**

Lo studente

- Come si sente lo studente a scuola, in classe, con gli insegnanti, i compagni?
- Dichiaro lo studente paura? Di che cosa? (insegnanti, compagni, prove, ecc)
- Che funzione hanno le assenze? (evitare le lezioni, gli insegnanti, fare qualcosa di “meglio”, andare in giro con altri studenti che fanno assenza)
- Dove va lo studente / con chi passa il suo tempo quando non è a scuola?
- Ci sono problemi fisici?
- Lo studente dice di non amare la scuola?
- Lo studente si sente stressato/ sotto pressione? (quando, dove, perché, come?)
- Ha lo studente comportamenti delinquenti? (assumere droghe, essere aggressivi, rubare, insultare)
- Che cosa vorrebbe lo studente cambiare nella scuola, nella classe, nelle lezioni?

I genitori:

- Sono i genitori a conoscenza delle assenze del/la figlio/a
- Se sì, che cosa stanno facendo per risolvere i problemi e quali sono le conseguenze?
- Come spiegano i genitori il comportamento del/la figlio/a?
- Quale è l'approccio dei genitori nei confronti dell'educazione e della frequenza a scuola?
- E' il/la ragazzo/a seguito in maniera adeguata a casa?
- Hanno i genitori bisogno di aiuto per quel che riguarda l'educazione del/la figliop/a?
- Che soluzione vedono i genitori?
- Come possono i genitori contribuire alla soluzione?

Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer.* (S. 67). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

## 4. Definire il luogo e il momento. Invitare al colloquio

Poiché l'inizio del vostro colloquio con i genitori di uno studente che fa assenze può essere difficile, è ancora più importante che si crei un'atmosfera rilassata. Fissate la data dell'incontro in modo da poter parlare di tutte le cose importanti in un ambiente adatto e senza pressioni di tempo. L'incontro dovrebbe aver luogo in una stanza dove potete parlare senza essere disturbati da altre persone. Stare seduti faccia a faccia senza una barriera (come una scrivania) è un vantaggio e può aiutare a dare il tono giusto all'incontro. Decidete se è meglio invitare i genitori per lettera o per telefono. Una telefonata dà i primi chiarimenti e riduce le insicurezze.

Secondo Plasse (2004, p.52) gli elementi di un invito sono:

- Contenuto e scopo del colloquio
- Partecipanti
- Inizio e prevedibile fine del colloquio
- luogo

Dalla **Scheda 1** ( nel modulo online link [invitations](#)) potete scaricare inviti a colloqui con i genitori in diverse lingue

### Scheda 1 ( nel modulo online link [invitations](#))

#### Attiviamoci contro le assenze

Il Ministero per la Cultura, la Gioventù e lo Sport del Baden-Württemberg, il Ministero degli Interni ( [Ministry of the Interior](#)) e il Ministero per l'Impiego e gli Affari Sociali hanno sviluppato due tipi di materiali:

1. un invito ad un colloquio con i genitori (in lingua tedesca, turca, russa, italiana, serba, croata, albanese, spagnola e greca)
2. un modulo per i genitori di rinuncia alla segretezza professionale per terapeuti o dottori

I materiali possono essere scaricati dal seguente web site:

<http://www.kultus-bw.de/schulschwaenzen/>

## 5. Aspetti specifici della comunicazione interculturale

Molti dei ragazzi che fanno tante assenze provengono da ambienti di immigrati. Perciò è importante trattare il problema delle diverse culture in classe, con i colleghi e negli incontri genitori-insegnanti. Potete preparare delle unità didattiche o fare aggiornamento in servizio per migliorare la comunicazione interculturale nelle vostre classi e nella scuola in genere. I contenuti possono essere, per esempio, le differenze tra le varie culture e la necessità sia di rispettare queste differenze che di elaborare norme e valori comuni. Quando preparate dei colloqui con genitori di culture diverse dovrete chiedervi se interagire con loro non possa prevedere accortezze speciali (per esempio, chi invitate, ci sono aree da evitare, o formalità da seguire, ecc.). Considerate se non sia il caso di chiamare un interprete. La **Scheda 1** (nel modulo online link [check list](#)) redatta dall'Istituto regionale di aggiornamento degli insegnanti e dello sviluppo scolastico di Amburgo vi può aiutare a fare il lavoro interculturale con i genitori.

**Scheda 1** (nel modulo online link [check list](#))



Landesinstitut für  
Lehrerbildung und  
Schulentwicklung

- Interkulturelle Erziehung -

### *Il coinvolgimento di genitori a scuola in ambienti multiculturali*

#### 1. Valutazione della situazione

Quale dei seguenti aspetti si riferiscono al vostro lavoro o alla vostra scuola?

		sì	no
	<b>I. Contatto insegnante – genitori</b>		
1.	Cercate di conoscere di persona i genitori di tutti i vostri studenti quando avete una classe nuova?		



2.	Date dei suggerimenti pratici ai genitori se i loro figli hanno problemi a scuola?		
3.	Chiamate a casa a proposito dei punti 1 e 2? Se sì conoscete le possibili abitudini culturali del particolare gruppo etnico?		
<b>II. Incontro con i genitori</b>			
4.	Invitate personalmente i genitori all'incontro ( in aggiunta all'invito scritto)?		
5.	Incoraggiate i genitori che non parlano bene la lingua a venire all'incontro con un interprete (per esempio un familiare o un amico)?		
6.	Create un'atmosfera rilassata negli incontri con i genitori (per esempio salutando personalmente ognuno di loro, usando cartellini con il nome, mettendo le sedie in cerchio, offrendo bibite..)?		
7.	Trattate temi come: a. le vostre aspettative e quelle dei genitori verso la scuola? b. informazioni sul sistema scolastico nazionale? c. informazioni sul lavoro educativo della scuola?		
<b>III. Multilinguismo a scuola</b>			
8.	C'è del personale (insegnanti o assistenti sociali) che possano fare da interpreti o mediatori culturali?		
9.	Ci sono genitori che possano fare da interpreti o mediatori culturali? Se sì, sono state registrate le loro competenze linguistiche ( per esempio al momento dell'iscrizione alla scuola)		
10.	La scuola ha e usa la possibilità di pagare un interprete con dei fondi? ( <i>Ndt. il testo cita l' Hamburger Schulinformationszentrum</i> )		
11.	Le informazioni offerte dalla scuola sono in più lingue?		
12.	Gli incontri con i genitori sono in più lingue? (argomenti possibili: il sistema scolastico, la valutazione, i programmi scolastici, ecc.)		
<b>IV. Comitati di genitori e partecipazione dei genitori</b>			
13.	Incoraggiate i genitori che provengono da ambienti di immigrati a partecipare attivamente agli incontri previsti tra genitori?		
14.	I genitori immigrati partecipano agli incontri previsti tra genitori?		
15.	Ha la scuola un sistema di tutoraggio per i genitori immigrati?		

© Regine Hartung, Dragica Brügel, LI Hamburg, [www.li-hamburg.de/interkulturelle-erziehung](http://www.li-hamburg.de/interkulturelle-erziehung)

<b>V. Educazione dei genitori</b>			
16.	Invitate i genitori ad essere presenti alle vostre lezioni perché possano conoscere il vostro lavoro educativo?		
17.	Offre la scuola lezioni di lingua per i genitori? Di mattina? Queste lezioni sono tenute da qualcuno che ha la loro stessa madre lingua?		
18.	Offre la scuola corsi ai genitori? Sono questi corsi multilingue?		

<b>VI. Assistenza ai genitori a scuola / offerte speciali per I genitori</b>			
19.	Utilizzate le competenze dei genitori immigrati nella vita della classe o della scuola (per esempio nel corso di progetti, gite, per materie obbligatorie o complementari, bar, ecc) ?		
20.	C'è una stanza dedicata ai genitori? (per esempio il bar dei genitori, una stanza per prendere il tè a scuola)		
21.	E' possibile prendere in affitto delle stanze della scuola per attività dei genitori?		
22.	Offre la scuola assistenza per compilare moduli di richiesta e simili?		
<b>VII. Collaborazione di istituzioni diverse nel territorio</b>			
23.	Collabora la scuola con alter istituzioni del territorio nell'area delle educazione familiare per coordinare iniziative e programmi ( per esempio psicologi dell'educazione, uffici di orientamento, associazioni di genitori, parrocchie, iniziative del distretto) ?		
24.	Ci sono eventi che riguardano l'educazione familiare organizzati e coordinati dalla scuola insieme ad alter istituzioni? (per esempio psicologi dell'educazione, uffici di orientamento, associazioni di genitori, parrocchie, iniziative del distretto) ?		
25.	Può la scuola essere utilizzata come spazio pubblico dal territorio (dividere un bar, svolgere attività o eventi) ?		
	....		

## **II. I propri obiettivi:**

Rivedete i punti 1-25. sceglietene tre sui quali puntare per il nuovo anno. Scrivete le ragioni della vostra scelta

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung. *Elemente aktivierender Elternarbeit in Schulen mit multikulturellem Umfeld.*

<http://www.li-hamburg.de/fix/files/doc/Checkliste%20interkult.%20Elternarbeit.pdf>

© Regine Hartung / Dragica Brügel LI Hamburg, [www.li-hamburg.de/interkulturelle-erziehung](http://www.li-hamburg.de/interkulturelle-erziehung)

## CAPITOLO 4. IL COLLOQUIO CON STUDENTI E GENITORI

### 1. Fasi di un colloquio

### 2. Gestione dei conflitti

### 3 Raggiungere un accordo, monitorarne lo sviluppo e le conseguenze

#### 1.Fasi di un colloquio

Può essere molto utile conoscere le fasi di un colloquio corretto e costruttiva. Secondo Thimm (2008, p.10) e Benien (2007,pp 46 e segg) si hanno sei fasi in un colloquio collaborativo:

1. **Preparazione:** basata sui quattro aspetti del messaggio di Schulz von Thun (V. anche Cap.3.1). Ponetevi le seguenti domande:  
Informazione: “**Che cosa** voglio dire al mio interlocutore?”  
Auto rivelazione: “Che cosa voglio far sapere di **me**?”  
Relazione: “**Come** voglio parlare al mio interlocutore? Come vedo il nostro **rapporto**? Come voglio gestirlo?”  
Richiesta “Che cosa voglio che il mio interlocutore **faccia**? Quale è lo scopo del colloquio?”
2. **Inizio del colloquio:** è importante cominciare bene. Evitate di allontanarvi dal reale argomento (parlando di tempo, vacanze, famiglia) ma al tempo stesso cercate di creare una buona atmosfera – per esempio: “Nonostante il motivo del nostro incontro non sia molto piacevole, sono contento di avere l’occasione di parlarne oggi.”
3. **Approfondendo la conversazione / comprensione del problema:** per arrivare ad una soluzione condivisa ha gran valore il cercare di capire il punto di vista del vostro interlocutore. In questa fase le tecniche dell’ascolto attivo (V. Cap. 3.2) possono essere di aiuto per capire gli stati d’animo della vostra controparte e contribuire a trovare una soluzione. Per esempio: uno studente che si sente compreso può sviluppare più fiducia e rispetto nei vostri confronti di uno studente che ha la sensazione che voi vogliate imporgli una soluzione. Durante questa fase dovrete anche comunicare il vostro punto di vista e i vostri stati d’animo. In questo modo tutte le persone coinvolte possono realizzare una comprensione globale del problema.
4. **Alla ricerca di soluzioni:** a questo punto potete suggerire le varie soluzioni che avete già elaborato durante la fase preparatoria (V. anche Cap. 3.3). Cercate un punto di equilibrio tra i pro e i contro insieme allo studente e ai genitori
5. **Fate un piano d’azione:** Come dovrebbe essere il comportamento desiderato? Che cosa potrebbe aiutare lo studente a realizzarlo? Che cosa potrebbe causare problemi? Che e che cosa può aiutare lo studente a superare questi problemi? Discutete tutti questi aspetti apertamente con lo studente e i genitori.
6. **Conclusione del colloquio:** date una veloce valutazione della conversazione, ringraziate per essere venuti, finite con una qualche formalità (per esempio concludendo un contratto, V. anche Cap. 4.3), fissate un incontro di monitoraggio.

#### 2. Gestione dei conflitti

Un motivo d’assenteismo può essere un conflitto irrisolto con i compagni o con gli insegnanti. Perciò una strategia appropriata di gestione dei conflitti è un importante passo verso la prevenzione dell’abbandono scolastico.

Berner (2005) definisce un conflitto come segue: “Esiste un conflitto quando I bisogni, gli interessi, le aspettative, le intenzioni e gli scopi sono – almeno nella loro forma attuale – incompatibili.”

Glasl (1992) descrive “i nove passi dell’escalation del conflitto” (**Scheda 1** nel modulo online link [nine steps to conflict escalation](#)). Questo modello fa comprendere meglio i conflitti e trovare strategie per la loro soluzione.

Secondo questo approccio è utile analizzare le dinamiche del conflitto e capire che livello di conflitto è stato raggiunto per decidere se risolverlo internamente o con un aiuto esterno.

##### **Schemi di comportamento nella gestione dei conflitti**

Lippmann (2004, p. 48) elenca i seguenti modi di trattare un conflitto:

- **fuggire** (tentare di evitare o reprimere un conflitto),
- **fare il morto** (non fare niente e sperare in un miracolo),

- **lottare** (cercare di indebolire o battere l'altro)
- **sottomettersi** (rinunciare, non pretendere il riconoscimento dei propri interessi)
- **delegare** (far risolvere il conflitto da un terzo)
- **cercare un compromesso** (ciascuno rinuncia a qualcosa)
- **negoziare un accordo** (richiede molto tempo ed energie, ma offre le migliori possibilità di realizzare una soluzione di lunga durata)

Secondo Lippman i primi quattro modi possono portare all'eliminazione del conflitto per brevi periodi nel migliore dei casi, ma non a soluzioni di lunga durata. E' anche più probabile che si verifichi una escalation del conflitto che spesso comporta la necessità d'intervento di una figura terza. (V. Glasl, 1992)

### **Conversazioni conflittuali**

Miller (2002, p. 23 e segg.) indica i seguenti approcci di analisi dei conflitti e di ricerca di soluzioni adeguate:

1. I quattro aspetti del messaggio di Schulz von Thun (V: anche Cap. 3.1)
2. L'analisi transazionale di Berne (V. anche Cap. 3.1)
3. Le quattro fasi della comprensione: nel caso di aggressione verbale questo approccio vi può aiutare a capire il problema, se non ci sia niente da fare con la vostra controparte e a non prendere l'aggressività come un attacco personale. Si devono considerare quattro aspetti fondamentali:
  - accuse, insulti infamanti, aggressioni,
  - sentimenti di rabbia, furia, odio, sensazione di essere ferito,
  - sentimenti di insicurezza, disperazione,
  - problemi esistenziali / dolore, infelicità

(Scheda 2 (nel modulo online link [2 4 2 4 steps](#))

### **Counselling di gruppo come gestione dei conflitti. Supervisione dei colleghi secondo Mutzeck (2005)**

Un'altra possibilità per la gestione dei conflitti è la "supervisione dei colleghi" suggerita da Mutzeck, basata su strategie di problem solving che rendono possibile superare il divario tra lo stato reale delle cose e quello desiderato. Mutzeck suggerisce nove fasi di counselling Vedere **Scheda 3** ( nel modulo online link [counselling steps](#).) Se siete interessati al metodo, dovrete leggere il testo di Mutzeck perché può essere usato sia nella gestione degli studenti che dei loro genitori. Così sarete in grado di dare consigli agli altri per risolvere i loro problemi o ricevere consigli per risolvere i vostri propri conflitti.

### **Altre forme di gestione dei conflitti**

Göppel (2007) descrive tre diverse forme di gestione dei conflitti a scuola. Di particolare interesse il "Responsible Thinking Process" (RTP), "Processo di Pensiero Responsabile" di Edward E. Ford (2004). Questo metodo è previsto per quei giovani coinvolti in conflitti che non possono essere risolti con la semplice comprensione, usando il confronto con il proprio comportamento. L' "amministratore", persona che ha avuto un training speciale per trattare questo tipo di conflitti, mette il giovane in modo sistematico di fronte alle regole concordate, alle conseguenze dell'inadempienza alle regole stesse e alla responsabilità del proprio comportamento. Continua in questa operazione fino al momento in cui il giovane esprime in modo esplicito e serio la sua intenzione di migliorare.

Nella gestione dei rapporti con gli studenti che fanno assenze e sono aggressivi possono sorgere conflitti difficili da risolvere a scuola. Si può pensare di inserirli in un qualche progetto speciale (V. Cap.5.5 e anche Modulo 5). Nell'opuscolo "Nuovi modi di creare cooperazione tra enti per i giovani e la scuola con progetti sulla stanchezza scolastica nella Rhine-Westphalia del nord" (DJI, 2004) si può trovare un panorama di progetti per ragazzi stanchi, annoiati (**Scheda 4**, nel modulo online link [projects for school tired pupils](#)). Altri progetti sono descritti nei 30 documenti tedeschi del Progetto School Inclusion, come anche nei database dei partner. <http://schoolinclusion.pixel-online.org>

### **Bullismo**

Anche il bullismo sia individuale che di gruppo può essere un motivo per spingere uno studente a fare assenze. La pubblicazione "Facciamoli tornare! Come gestire l'assenteismo – linee guida per gli insegnanti" (Sächsisches Staatsministerium für Kultus, 2008, p. 27) indica le seguenti forme di bullismo:

- trarre divertimento dalle disabilità degli altri
- prendere in giro, insultare, offendere
- minacciare, ricattare, umiliare, torturare
- fare accuse maligne, divulgare bugie
- dare consapevolmente informazioni scorrette
- isolare ed escludere dal gruppo

A pagina 50 il metodo FARSTA (**Scheda 5** nel modulo online [2 4 2 FARSTA](#)) è descritto come un metodo anti mobbing. Fornisce utili suggerimenti su come agire contro il bullismo. Descrive varie fasi di intervento e registra alcune interviste con studenti dediti al bullismo.

Ulteriore Plasse (2004, p. 92) propone alcuni suggerimenti per gestire il bullismo, vedere **Scheda 6** (nel modulo online link [bullying](#))

bibliografia sull'argomento:

HATTO (2003) „Promoting class climate”: Questo manuale descrive metodi di gestione e mediazione dei conflitti e ha anche un capitolo sull'integrazione.

JEFFERYS-DUDEN (2002) „Conflict management and mediation“: E' un programma con diverse unità didattiche sull'argomento. Interessante perché offre materiale pronto all'uso.

### Scheda 1. (nel modulo online [nine steps to conflict escalation](#))

#### I nove passi dell'escalation del conflitto

Nel link che segue è descritto il modello di Glasl. Questo modello classifica ogni conflitto in una delle nove fasi e suggerisce un metodo appropriato per ridurlo

[http://www.friedenspaedagogik.de/themen/konstruktive\\_konfliktbearbeitung/konfliktbearbeitung/konflikt\\_begriff\\_und\\_elemente/die\\_neun\\_stufen\\_der\\_konflikteskalation](http://www.friedenspaedagogik.de/themen/konstruktive_konfliktbearbeitung/konfliktbearbeitung/konflikt_begriff_und_elemente/die_neun_stufen_der_konflikteskalation)

Bibliografia:

Glasl, F. (2004): Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater (8. Aufl.). Stuttgart: Verlag Freies Geistesleben.

### Scheda 2 (nel modulo online link [2 4 2 4 steps](#))

#### Le quattro fasi di un conflitto

Nel soggetto che lancia accuse, ingiurie, o insulti si notano le seguenti “quattro fasi”:

#### Primo esempio

Attività	Fase
1. un insegnante è stressato da una classe e dubita delle proprie capacità educative.	L'insegnante è confuso, ha un problema personale, è nei guai. (1)
2. Dice a un collega: “Che altro posso fare? Penso di non riuscire a gestire tutto ciò”	Si sente perso, non sa andare avanti. (2)
3. Sulla via di casa sente montare la rabbia. Pensa: “Sono tutti idioti.”	Dalla sua disperazione emergono pensieri e sentimenti di rabbia. (3)
4. A casa scaraventa la sua cartella per terra, urla alla moglie e tira un ceffone a suo figlio per una stupidaggine.	I suoi pensieri e I suoi sentimenti si trasformano in aggressione verbale e fisica. (4)

#### Secondo esempio

Attività	Fase
1. uno studente perde il controllo e dice all'insegnante “Sporco maiale!”	Il motivo per cui ha perso il controllo. Pensa di aver avuto un voto ingiusto. (4))
2. lo studente è furibondo e pensa : “Se ti prendo!”	Il fatto gli causa pensieri e stati d'animo. (3)
3. Sulla via di casa si chiede: “Che faccio quando arrivo a casa?”	Si sente perso e disperato. (2)
4. A casa non parla del brutto voto perché ha paura di una punizione.	Si sente infelice. (1)

Sia l'insegnante che lo studente si sentono infelici il che li porta ad essere aggressive verbalmente e fisicamente. L'insegnante inizia (1) con il problema /l'infelicità e finisce per esplodere (4). Per lo studente il percorso è inverso. Al di là dei percorsi si può vedere la seguente struttura di base:

Schema (può essere letto nelle due direzioni)
(1) accuse, ingiurie, aggressione
(2) sentimenti (rabbia, furia, ira, dolore)
(3) Insicurezza / disperazione, impotenza
(4) Problema, infelicità

Se vi sono chiare queste fasi, siete in grado di decidere che cosa volete sentire di ciò che la vostra controparte sta dicendo o facendo \_ e come reagire:

1. accusa / aggressione – e anche diventare aggressivi
2. stati d'animo e pensieri – e anche avere stati d'animo e pensieri
3. disperazione, impotenza, incapacità a gestire una situazione senza un aiuto – e provare comprensione
4. problemi personali e capire e aiutare la persona

Notate: Chi è sicuro di sé e ha autostima non prende le accuse come un attacco personale ma le valuta come un problema o un segno di infelicità dell'altro.

★ Un collega vi ha offeso. Pensate che cosa potrebbe dire di se stesso. (Rabbia, ira, frustrazione ...accuse agli altri come segnale di propri problemi personali!)

★ Dopo che voi avete offeso qualcuno altro e poi vi siete calmati: come vi suona la vostra stessa offesa?

Forse:

Invece di: "Stupido!" "Veramente peccato che il vetro sia rotto."

Invece di: "Sporco bastardo" "Non voglio proprio lavarti i jeans di nuovo"

Invece di: "Brutto pigro!" "Non posso proprio continuare ad aspettarti."

Ciò che appare: l'insulto, ciò che sta dietro: il vostro problema o il vostro approccio

Da: Miller, R. (2002). *Schulentwicklung braucht Kommunikation* (S. 35f.). München: Studien Verlag.

### **Scheda 3** ( nel modulo online link [counselling steps.](#))

#### **Fase di counselling 1**

Introduzione al counselling di gruppo (definire il luogo e il momento; fornire informazioni su scopi e limiti del metodo)

#### **Fase di counselling 2**

Descrizione del problema, ricostruzione del vostro punto di vista (stati d'animo, pensieri, senso e significato delle azioni) e ricerca di risorse

#### **Fase di counselling 3**

Cambiamento delle prospettive

#### **Fase di counselling 4**

Analisi del problema e focalizzazione del tema chiave

#### **Fase di counselling 5**

Conclusione e definizione di un obiettivo

#### **Fase di counselling 6**

Trovare una soluzione e elaborare i modi di realizzarla

#### **Fase di counselling 7**

Valutazione di percorsi alternativi e scelta di quello che ha più probabilità di successo

#### **Fase di counselling 8**

Progettazione delle azioni, identificazione delle misure di sostegno e programmazione per la gestione di possibili difficoltà

#### **Fase di counselling 9**

Monitoraggio e revisione della sessione di counselling (Mutzeck 2005, p. 104 e segg)

Mutzeck inoltre descrive le Quattro fasi di formazione di un gruppo di "Supervisione dei colleghi"

1. formare un gruppo (definire i partecipanti e le condizioni di base)
2. training: imparare ad usare il metodo
3. "Supervisione dei colleghi" con un counsellor esterno (sette sessioni di supervisione)
4. "Supervisione dei colleghi" interna ( i partecipanti portano avanti le sessioni in modo autonomo e sotto la propria responsabilità)

### **Scheda 4** (nel modulo online link [projects for school tired pupils](#)).

Hofmann-Lun, I. & Kraheck, N. *Förderung schulmüder Jugendlicher. Neue Wege der Kooperation von Jugendsozialarbeit und Schulen in den Schülmüden-Projekten in Nordrhein-Westfalen.*

[http://www.dji.de/bibs/9\\_2162\\_WP\\_2004\\_NRW.pdf](http://www.dji.de/bibs/9_2162_WP_2004_NRW.pdf) [05.02.2009].

Questo è il documento 15 nell'area delle Pubblicazioni Tedesche dello Website del Progetto School Inclusion:

[http://schoolinclusion.pixel-online.org/documents.php?doc\\_lang=German](http://schoolinclusion.pixel-online.org/documents.php?doc_lang=German)

#### **Riassunto:**

- nel primo capitolo sono presentati gli scopi, le domande e I metodi dei "progetti sulla stanchezza degli studenti"
- il capitolo 2 dà una visione generale sullo stato della ricerca
- la parte fondamentale della pubblicazione è la descrizione di tre tipi di progetti:
- The main part of this publication is the description of three types of projects:
  1. progetti esterni alla scuola per adolescenti
  2. progetti di prevenzione dell'abbandono con studenti che rifiutano la scuola

3. progetti in cui sono combinate attività scolastiche ed extrascolastiche. Questo tipo di progetti insistono sulla collaborazione tra scuola ed altre istituzioni, personale addetto alle politiche giovanili e assistenti sociali specializzati

### Scheda 5 (nel modulo online link [2 4 2 FARSTA](#))

Il metodo Farsta è un contributo all'interno del progetto the Berlin Anti-Bullying-Fibula. E' un progetto anti bullismo in quattro fasi. E' un metodo duro che non mostra alcuna empatia con i protagonisti di atti di bullismo, anzi li mette pesantemente davanti alle loro azioni.

Taglieber, W. *Berliner Anti – Mobbing-Fibel. Was tun wenn. Eine Handreichung für eilige Lehrkräfte* (p. 20 e segg.).

[http://www.berlin.de/imperia/md/content/sen-bildung/hilfe\\_und\\_praevention/gewaltpraevention/anti\\_mobbing\\_fibel.pdf](http://www.berlin.de/imperia/md/content/sen-bildung/hilfe_und_praevention/gewaltpraevention/anti_mobbing_fibel.pdf)  
[05.02.2009]

### Scheda 6 (nel modulo online link [bullying](#))

#### Bullismo

- Parlate allo studente e chiarite la sua situazione. Che cosa ha subito? Vuole che si parli della situazione in classe?
- Ascoltate attentamente lo studente (V: Cap 3.2)
- Elaborate delle strategie che possano aiutarlo
- Chiarite il vostro ruolo di insegnante. Quale è il vostro punto di vista sulla situazione? In che modo voi avete e i compagni di classe hanno contribuito al crearsi della situazione?
- Sia le pretese eccessive che i compiti troppo facili possono provocare un brutto clima in classe. Gli atti di bullismo sono più frequenti in situazioni di stress. Adattate le vostre lezioni alla capacità e agli stili di apprendimento degli studenti. Date chiari, non ambigui criteri di valutazione
- Scoprite i punti di forza dello studente vittima del bullismo e premiatelo ogni tanto (non troppo spesso) dandogli compiti speciali
- Date dei lavori che si possono eseguire solo in gruppo, piuttosto che individualmente. Fate i gruppi tirando a sorte i nomi e lasciate che si organizzino e portino avanti il lavoro da soli. Così gli studenti sono obbligati a lavorare insieme e utilizzare i punti di forza di chi è vittima di bullismo. Lasciate che sia il gruppo a presentare i risultati e riferire l'esperienza di collaborazione nel lavoro di gruppo.
- Ha senso parlare di mobbing apertamente in classe se la vittima è d'accordo e quando ci sono compagni che non accettano il mobbing. Così, l'ambiente, le cause e le conseguenze possono essere esaminate e chiare strategie di azione in casi gravi possono essere programmate.
- Si può anche cominciare a parlare dell'argomento narrando una storia.
- Giochi di ruolo ( per esempio un talk show dove ogni studente presenta un argomento speciale e la sua posizione in proposito) possono portare ad un diverso punto di vista sullo studente.
- Stare lì intorno: controllare regolarmente se sono in corso atti di bullismo e eventualmente agire con immediatezza
- Coinvolgete anche i genitori e chiedete loro di parlare ai figli spiegando quanto dolore possono dare simili comportamenti e chiedete loro anche di affermare in modo molto chiaro che questi comportamenti non possono essere accettati
- Informate i vostri colleghi della situazione e di quali strategie avete adottato

Da Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* Berlin: Cornelsen Verlag.

### 3 Raggiungere un accordo, monitorarne lo sviluppo e le conseguenze

Perciò dovete raggiungere un accordo. Sanzioni adeguate potrebbero essere il lavorare di nuovo sulle lezioni perse nel pomeriggio, un incontro quotidiano con il dirigente scolastico o lo staff dirigenziale che rinforzi la puntualità dello studente e le azioni intraprese. La stesura di un contratto firmato da tutti si è Alla fine di un colloquio è importante che scriviate gli obiettivi (**Scheda 1**. Nel modulo online link [aims](#)) e le strategie (**Scheda 2** nel modulo online link [strategies](#)) per raggiungerli e i risultati in termini di successo o insuccesso. Se dovete “punire” lo studente, deve essere chiaro che le sanzioni scelte tendono ad aiutare l'alunno a riconoscere che deve sopportare le conseguenze di un comportamento inaccettabile. Le sanzioni dovrebbero essere giuste e proporzionate ai fatti e non un segno del vostro potere o controllo. dimostrata una strategia di successo. Nella **Scheda 3** (modulo online link [2 4 3 pupil](#)) e nella **Scheda 4** modulo online link [2 4 3 parents](#) ) potete trovare esempi di contratti tra insegnante e studente e tra insegnante e genitori. Gli studenti a rischio possono nella loro esperienza aver percepito una mancanza di interesse nei loro



confronti e nella loro presenza. Mostrare interesse se raggiungono gli obiettivi o se stanno ai patti può essere per loro una esperienza importante. E' fondamentale premiare lo studente se raggiunge un obiettivo. Ciò aumenterà la motivazione a frequentare regolarmente.

Nella **Scheda 5** (nel modulo online link [2 4 3 monitoring](#)) troverete un modulo di documentazione che vi può aiutare a monitorare lo sviluppo dei contratti e le conseguenze.

### **Scheda 1** ( nel modulo online link [aims](#))

#### **Riflessioni per fissare obiettivi e programmare azioni di sostegno**

Nel processo di gestione dell'assenteismo dopo l'analisi delle circostanze si devono porre degli obiettivi e pianificare azioni e strategie concrete. Alcune idee che potrebbero essere utilizzate sono raccolte in questa scheda.

Studente \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Punti di forza dello studente \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Aree in cui è più necessario dare sostegno \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **Obiettivi del piano di sostegno**

Obiettivo globale \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Obiettivi a medio termine \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Obiettivi a breve termine \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Che cosa sarebbe ottimale per raggiungere gli obiettivi? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Che cosa ci potrebbe impedire di agire? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quali saranno i passi successivi che farete? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Da: Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 48). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009]

### **Scheda 2** ( nel modulo online link [strategies](#))

#### **Esempio di piano di sostegno individuale**

Un piano di sostegno individuale serve come contratto tra le persone coinvolte e elenca in maniera vincolante non solo gli obiettivi ma anche le procedure per raggiungerli. Questi sono il risultato di uno scambio tra gli educatori sull'ulteriore processo di sostegno individuale.

**Piano di sostegno individuale per:** \_\_\_\_\_

Periodo di tempo stabilito: \_\_\_\_\_

## Area 1

Competenze speciali / capacità / risorse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Obiettivi del sostegno \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Piano delle attività \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sostegno dato da:

Insegnanti \_\_\_\_\_

Studenti \_\_\_\_\_

Genitori \_\_\_\_\_

Valutazione dopo il periodo stabilito: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Da. Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 48). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009]

## Scheda 3 ( nel modulo online link [2 4 3 pupil](#))

### Preparazione del contratto educativo

Il seguente esempio sulla definizione degli obiettivi è centrato sullo studente. Può compilare il modulo da sé o con l'insegnante. Lo scopo è prepararlo ad un colloquio sul contratto educativo con un insegnante e possibilmente con i genitori.

Studente \_\_\_\_\_

Tempo dedicato al contratto \_\_\_\_\_

Quali obiettivi voglio raggiungere nel periodo di tempo concordato?

Obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Che cosa posso fare per raggiungere questi obiettivi?

Per l'obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Che cosa possono /dovrebbero fare gli altri per far in modo che io raggiunga gli obiettivi?

Per l'obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Che altro potrebbe essermi di aiuto per raggiungere gli obiettivi?

Per l'obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Da: Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 52). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

#### **Scheda 4. ( nel modulo online link [2 4 3 parents](#))**

##### **Preparazione del contratto educativo tra genitori e insegnante/i**

Il colloquio con i genitori sulle assenze può concludersi con accordi tra i genitori e la scuola che documentino il contributo dei genitori e il sostegno dato dalla scuola. Simili accordi sono il risultato di una ricerca comune di possibili soluzioni davanti a ripetute assenze e inseriscono i genitori in modo attivo nel processo per combattere l'assenteismo.

Studente \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Si concordano i seguenti obiettivi:

Obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Che cosa farò per raggiungere gli obiettivi:

Per l'obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Che cosa farà la scuola per raggiungere gli obiettivi:

Per l'obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Firme : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Da: Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 67). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

#### **Scheda 5 ( nel modulo online link [2 4 3 monitoring](#))**

##### **Documentazione e Monitoraggio**

Studente: \_\_\_\_\_

Data del colloquio: \_\_\_\_\_

Persona/e presente/i : \_\_\_\_\_

Contenuti della conversazione: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Obiettivo/I / Accordo/I s) \_\_\_\_\_ ↑ realizzati, ↑ non realizzati

\_\_\_\_\_ realizzati, ↑ non realizzati

\_\_\_\_\_ ↑ realizzati ↑ non realizzati

Tempo per il raggiungimento dell'obiettivo/i: \_\_\_\_\_

Conseguenza/e se gli obiettivi sono stati realizzati: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Conseguenza/e se gli obiettivi non sono stati realizzati: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Contratto:  sì (copia allegata)  no

Date del controllo /monitoraggio: \_\_\_\_\_

Data e firma: \_\_\_\_\_

Data e firma (1° controllo) \_\_\_\_\_

Data e firma (2° controllo) \_\_\_\_\_

Data e firma (3° controllo) \_\_\_\_\_

Da: DLUGOSH,G.E: & HASELWANDER M. (2009) Documenting and monitoring , Zepf, materiale inedito

## CAPITOLO 5. DOPO IL COLLOQUIO

1. La documentazione, riferire il colloquio e ottenere collaborazione
2. Preparare e organizzare il rientro a scuola e alla vita scolastica
3. interventi tempestivi basati su supporti esterni

### 1. La documentazione, riferire il colloquio e ottenere collaborazione

Dopo che il colloquio è finito dovrete decidere se avete ottenuto tutti gli obiettivi programmati e se non ci sia la necessità di una rinegoziazione. La pubblicazione "Facciamo ritornare! Come gestire l'assenteismo – linee guida per gli insegnanti" (Sächsisches Staatsministerium für Kultus, 2008) offre schede di valutazione sui risultati scolastici, i comportamenti di studio, le competenze sociali e sui contratti formativi. Vi possono essere utili per riflettere su quali misure promuovano o ostacolino il raggiungimento degli obiettivi.

Vedere **Scheda 1** nel modulo online link [2 5 1 Auswertung Fachleistung](#)

Dopo il colloquio dovrete parlarne – specialmente se una o più delle persone coinvolte non era disposta a collaborare o se il colloquio è stato molto conflittuale. La ricerca di aiuto previene in maniera attiva lo sviluppo dello stress e del logoramento. L'aiuto dovrebbe provenire da qualcuno che lavora nei sindacati, colleghi di facoltà o naturalmente anche dal vostro partner o un amico.

Miller (1993, citato da Thimm 1998, p. 105) ha messo insieme una serie di domande che da insegnante possono esservi utili per valutare ciò che può fornire sollievo dallo stress. Vedere **Scheda 2** (nel modulo online link [Miller](#))

Non esitate a cercare assistenza professionale (per esempio counselling, coaching, terapia) se sperimentate difficoltà nella realizzazione dei colloqui (V. anche Modulo 5). Un'altra possibilità di ridurre lo stress è la partecipazione a un "Gruppo di Supervisione dei Colleghi. (V. Mutzeck (2005) e anche Cap.4.2 ).

### Scheda 1 (nel modulo online [2 5 1 Auswertung Fachleistung](#))

#### Scheda di valutazione per l'azione di sostegno

Questo è un esempio per l'azione di sostegno in una materia specifica e fornisce la possibilità di elencare obiettivi, processi e risultati previsti. Può anche essere utile per programmare altre attività di miglioramento.

Disciplina	Area	Obiettivo	Valutazione		Quale è stato l'elemento vincente per il raggiungimento dell'obiettivo?	Quale elemento ha forse impedito il raggiungimento dell'obiettivo?	Conclusioni
			1 = ottimo 6 = negativo auto- valut.	altro			
Lingua madre	Comprensione, Lettura						
	Competenza linguistica orale						
	Competenza lingua Scritta						

Da: Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 47). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

### (nel modulo online [2 5 1 Auswertung Lernverhalten soziale Kompetenz](#))

#### Scheda di valutazione per azioni di sostegno sui metodi di studio e le competenze sociali

Si sviluppano obiettivi di miglioramento e strategie d'azione basate sull'analisi dei metodi di studio e delle competenze sociali. Dopo un certo periodo si confrontano i risultati e i processi del miglioramento. Questa scheda può essere usata allo scopo.

Area di miglioramento secondo il piano di miglioramento (sotto competenze))	Obiettivo concordato	Valutazione 1 = ottimo 6 = negativo auto- valut.    altro	Quale è stato l'elemento vincente per il raggiungimento dell'obiettivo?	Quale elemento ha forse impedito il raggiungimento dell'obiettivo?	Conclusione
<b>Metodo di studio /stile di apprendimento</b>					
Percettività					
Determinazione					
Concentrazione					
...					
<b>Abilità personali e competenze sociali</b>					
Capacità di collaborare					
Disponibilità ad aiutare					
Gestione dei conflitti					
Capacità d'imporre					
...					

Da: Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 45). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

**(nel modulo online [2\\_5\\_1 Auswertung Bildungsvereinbarung](#) )**

Scheda di valutazione del contratto formativo

Un contratto formativo deve essere valutato una volta terminato il periodo concordato per raggiungere l'obiettivo.

Studente / genitori / insegnante \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**Abbiamo raggiunto i seguenti obiettivi: In che percentuale sono stati raggiunti?**

Per l'obiettivo 1: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 2: \_\_\_\_\_

Per l'obiettivo 3: \_\_\_\_\_

Ci è stato di aiuto nel raggiungimento dell'obiettivo/i:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sono intervenuti i seguenti impedimenti a conseguire gli obiettivi :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Conclusioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Da: Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer* (S. 53). [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) [05.02.2009].

**Scheda 2** (nel modulo online link [Miller](#))

Potenziale sollievo

- come sto? (auto percezione)
- come mi vedono gli altri? ( apertura al feedback)
- che cosa è che voglio? (chiarezza)

- a che cosa ho diritto? Quali sono i limiti entro i quali mi posso muovere? (stabilire limiti)
- come posso evitare alcuni motivi di stress?
- di che cosa mi voglio liberare? (lasciar perdere)
- In che cosa sto per essere coinvolto? (anticipazione)
- da che parte comincio? Quale è il mio primo passo (decisione e priorità)
- chi potrebbe collaborare? (cooperazione)
- che cosa mi dà pace e potere? (oasi, risorse)

Da Miller (1993) zitiert nach Thimm, K. (1998, S. 105). *Schulverdrossenheit und Schulverweigerung. Phänomene – Hintergründe und Ursachen – Alternativen in der Kooperation von Schule und Jugendhilfe*. Berlin: Wissenschaft und Technik Verlag.

## 2. Preparare e organizzare il rientro a scuola e alla vita scolastica

Per preparare il rientro a scuola con successo e fare iniziare una frequenza regolare, è molto importante preparare i compagni di classe a come trattare il compagno che ha fatto assenze e rientra a scuola. Dovreste considerare le dinamiche di gruppo e il livello morale nella classe, essere consapevole delle potenziali esperienze negative per lo studente che rientra. Se è stato vittima di bullismo, focalizzare su di lui l'attenzione può portare ad un ripetersi del fenomeno. Per esempio, potreste fare una lezione sulle assenze e sottolineare come certi tipi di comunicazione e comportamento tra compagni potrebbero influire sulle assenze. (v. anche Cap. 1.1 e Modulo 1).

Un'esperienza positiva nel primo giorno di rientro farà dimenticare allo studente le precedenti esperienze negative. Potete scegliere uno studente affidabile che diventi un buddy (buddy = amico e mentor) per l'alunno a rischio. Il ruolo del buddy è sostenere lo studente a rischio e incoraggiarne la frequenza regolare da una parte e recuperare le lezioni perse dall'altra. Vedere **Scheda 1** (nel modulo online link [2 5 2 buddy](#).)

Una classe piacevole e collaborativa è la base necessaria per contrastare esperienze scolastiche negative e trovare compagni che danno un aiuto. (V. anche Cap. 1.2)

Il vostro stesso comportamento è fondamentale all'interno di questo processo. Thimm (1998, p. 96) commenta come segue: "Un primo passo per favorire la frequenza di uno studente in classe è prendere le sue affermazioni sul serio e trasmettere il messaggio che si accetta come persona. Perciò gli interrogatori, i commenti cinici o altri modi di metterlo in evidenza devono essere evitati. Proprio il contrario: deve essere comunicato allo studente quanto lui è importante per la classe e quanto è importante ciò che lui si è perso, probabilmente perfino il fatto che l'insegnante fosse preoccupato per lui..." Plasse (2004) suggerisce di fare le prove della situazione di rientro in un [role play](#) (Scheda 2 (nel modulo online link [role play](#)) con i colleghi.

### Scheda 1 (nel modulo online link [2 5 2 buddy](#))

"Progetto Buddy, Consigli e aiuti pratici sul tema" Documento in PDF in lingua tedesca

### Scheda 2 (nel modulo online link [role play](#))

#### Role play: fare le prove della situazione di rientro in classe

Il giorno che uno studente rientra a scuola dopo un lungo periodo di assenza è cruciale. O è l'inizio di una ben regolata abitudine al lavoro o diviene un momento così disincentivante da far apparire il proseguimento della frequenza sempre più improbabile. Si propongono alcuni schemi di comportamento. Da una parte i comportamenti elencati sono suggerimenti per una promettente reintegrazione, dall'altra possono essere usati per praticare sistematicamente le situazioni di reintegrazione con role play tra colleghi. Inoltre i suggerimenti e la loro applicabilità possono essere discussi tra gli insegnanti

- Avvicinatevi al ragazzo/a appena lo/a vedete. Dovrebbe essere salutato personalmente!
- È importante guardarlo in modo cordiale e guardalo negli occhi
- Chiedergli dove è stato negli ultimi tempi. Evitate le accuse.
- Ascoltatelo attentamente
- Complimentatevi per la sua presenza
- Discutete sulla sua reintegrazione in classe e concordate un incontro più tardi nello stesso giorno
- Durante l'incontro discutete su come recuperare la materia
- Fate in modo che l'accoglienza da parte dei compagni sia più positiva possibile
- Fate attenzione e investigate su tutte quelle informazioni che sembrano indicare in un disagio sofferto in classe la causa delle assenze
- Insiste sul valore della presenza e sostenete lo studente aiutandolo a rimettersi in pari con gli altri



- Fissate degli incontri prestabiliti per il recupero. Forse un cambiamento di scuola o la ripetizione di una classe dovrebbero essere presi in considerazione.
- Sugerite di inserire nel progetto i genitori se ci sono dei problemi familiari. In una seconda fase anche sportelli di aiuto esterni o psicoterapisti potrebbero essere utili

Le seguenti domande possono servire quando si analizza il role play:

- Come mi sentivo nel ruolo di studente?
- Come mi sentivo nel ruolo dell'insegnante che affronta la situazione?
- Che cosa provavo come osservatore? A chi mi sentivo più vicino?
- Che cosa sentivo?
- Che cosa attirava la mia attenzione come osservatore e che cosa voglio dire alla persona che fa la parte dell'insegnante?

Da: Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* (S. 49). Berlin: Cornelsen Verlag.

### 3. interventi tempestivi basati su supporti esterni

Ci sono sempre delle limitazioni nel lavorare con chi fa molte assenze. Non potete risolvere tutti i problemi dei vostri studenti. Ma sapere a chi vi potete rivolgere è un passo importante per trattare questo problema complesso in maniera professionale.

Se la causa delle assenze è un disordine da ansia o una fobia dovrete in ogni caso coinvolgere uno psicologo o un uno psicoterapista esperto di problemi scolastici a livello clinico – la direzione saprà guidarvi su come gestire il problema. Per questo tipo di interventi la famiglia deve sempre essere coinvolta.

La letteratura sull'abbandono scolastico sottolinea ripetutamente e in più modi come la collaborazione con assistenti sociali interni o esterni alla scuola sia un importante fattore nel superamento del problema delle assenze. Il più delle volte gli studenti a rischio hanno più di un problema (V.Modulo1) e tutti influiscono negativamente sulla loro performance scolastica.

Il riferimento a progetti specializzati nel sostenere studenti e compensare i loro deficit possono esservi di aiuto e alleggerire i vostri compiti di insegnanti (V. anche Cap. 4.2)

Vedere **Scheda 1** (nel modulo online link [2 5 3 project](#))

Gli uffici che si occupano di ordine pubblico possono essere un altro valido partner. Plasse (2004) suggerisce di trovare canali specifici per riferire delle assenze quando non si riesce a risolvere il problema a scuola. Di solito si mandano almeno due avvisi ai genitori prima di coinvolgere questo tipo di uffici (V. anche Cap. 2.2)

Altri partner collaborativi possono essere gli uffici per le politiche giovanili del territorio e gli sportelli di ascolto che possono essere utili per i problemi scolastici. Polizia e tribunali collaborano solo in casi estremi.

E' molto importante che le diverse figure professionali si conoscano, comunichino e lavorino in rete per facilitare azioni veloci ed efficaci nella prevenzione della dispersione.

**Scheda 2 bibliografia** (nel modulo online [2 5 3 literature](#))

**Scheda 1** (nel modulo online link [2 5 3 project](#))

**ANDREA MICHEL** Den Schulaussetieg verhindern, documento in PDF in lingua tedesca

**Scheda 2** (nel modulo online link [2 5 3 literature](#))

Benien, K. (2007). *Schwierige Gespräche führen. Modelle für Beratungs-, Kritik- und Konfliktgespräche im Berufsalltag*. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Berne, E. (2001). *Transactional Analysis in Psychotherapy*. London: Souvenir Press.

Berner, W. *Konflikte: Unvermeidliche Begleiterscheinung von Veränderungsprozessen*  
<http://www.umsetzungsberatung.de/konflikte/konflikte.php> abgerufen am 12.12.2008.

Bolten, J. & Ehrhardt, C. (2003). *Interkulturelle Kommunikation. Texte und Übungen zum interkulturellen Handeln*. Sternenfels: Verlag Wissenschaft & Praxis.

Buddy e.V. (2002). *Kein Bock mehr auf Schule? Tipps und praktische Hilfen zum Thema Schulverweigerung*. Düsseldorf: Vodafone Stiftung Deutschland. <http://www.buddy-ev.de/Download/Downloads/Schulverweigerer.pdf>

COMED e.V. „Wir können was, wir machen was!“ – Methoden für den Unterrichtseinsatz. Dortmund. [http://www.innoschool.info/index.php4?sessionid=d3074752166161f831f25d1ef991f8a7&lang=1&p\\_id=25](http://www.innoschool.info/index.php4?sessionid=d3074752166161f831f25d1ef991f8a7&lang=1&p_id=25) abgerufen am 05.02.2009.

Freistaat Sachsen. Staatsministerium für Kultus. *Zurückgewinnen! Umgang mit Schuldistanz – Eine Handreichung für Lehrerinnen und Lehrer.* [http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br\\_schuldistanz.pdf](http://www.sachsen-macht-schule.de/sabw/br_schuldistanz.pdf) abgerufen am 05.02.2009.

Gentner, C. & Mertens, M.. (2006). *Null Bock auf Schule? Schulmüdigkeit und Schulverweigerung aus Sicht der Wissenschaft und Praxis.* Münster: Waxmann Verlag.

Glasl, F. (1999). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater.* Bern; Stuttgart: Freies Geistesleben.

Gommlich, F. & Tieftrunk, A. (1999). *Mut zur Auseinandersetzung: Konfliktgespräche. Gesprächsmodelle. Körpersprache und Rhetorik. Lösungsmöglichkeiten.* Niederhausen: Falken Verlag.

Göppel, R. (2007). *Lehrer, Schüler und Konflikte.* Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt Verlag

Hatto, C. (2007). *Das Klassenklima fördern. Ein Methoden – Handbuch.* Berlin: Cornelson.

Heckt, D. H. (2000). *Schule kooperativ gestalten. Kommunizieren und Konflikte lösen.* Kronshagen: Körner Verlag.

Heringer, H.J. (2004). *Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte.* Tübingen: A. Francke Verlag.

Hofmann-Lun, I. & Kraheck, N. *Förderung schulmüder Jugendlicher. Neue Wege der Kooperation von Jugendsozialarbeit und Schulen in den Schülmüden- Projekten in Nordrhein – Westfalen.* [http://www.dji.de/bibs/9\\_2162\\_WP\\_2004\\_NRW.pdf](http://www.dji.de/bibs/9_2162_WP_2004_NRW.pdf) abgerufen am 05.02.2009.

Hofmann – Lun, I. & Michel, A. & Richter, U. & Schreiber, E. (2007). *Schulabbrüche und Ausbildungslosigkeit. Strategien und Methoden zur Prävention.* Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Institut für Friedenspädagogik. *Die neuen Stufen der Konflikteskalation.* [http://www.friedenspaedagogik.de/themen/konstruktive\\_konfliktbearbeitung/konfliktbearbeitung/konflikt\\_begriff\\_und\\_elemente/die\\_neun\\_stufen\\_der\\_konflikteskalation](http://www.friedenspaedagogik.de/themen/konstruktive_konfliktbearbeitung/konfliktbearbeitung/konflikt_begriff_und_elemente/die_neun_stufen_der_konflikteskalation) abgerufen am 05.02.2009.

Jefferys – Duden, K. (2002). *Konfliktlösung und Streitschlichtung. Das Sekundarstufen – Programm.* Weinheim; Basel: Beltz.

Klippert, H. (1998). *Kommunikationstraining. Übungsbausteine für den Unterricht II.* Weinheim: Beltz Verlag.

Kriminalitätsverhütung in Schleswig – Holstein. *Jeder Schüler zählt.* <http://www.schleswig-holstein.de/Bildung/DE/Service/Broschueren/Bildung/Absentismus.templateId=raw.property=publicationFile.pdf> abgerufen am 27.01.2009

Landesinstitut für Lehrerbildung und Schulentwicklung. *Elemente aktivierender Elternarbeit in Schulen mit multikulturellem Umfeld.* <http://www.li-hamburg.de/fix/files/doc/Checkliste%20interkult.%20Elternarbeit.pdf> abgerufen am 05.02.2009.

Lippmann, E. (2005). *Intervision. Kollegiales Coaching professionell gestalten.* Berlin; Heidelberg: Springer.

Michel, A. *Den Schulausstieg verhindern. Gute Beispiele einer frühen Prävention.* [http://www.dji.de/bibs/229\\_4452\\_Doku\\_3\\_2005\\_michel.pdf](http://www.dji.de/bibs/229_4452_Doku_3_2005_michel.pdf) abgerufen am 05.02.2009.

Miller, R. (1997). *Beziehungsdidaktik.* Weinheim: Beltz Verlag.

Miller, R. (2002). *Schulentwicklung braucht Kommunikation.* München: Studien Verlag.

Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg hat in Zusammenarbeit mit dem Innenministerium und dem Ministerium für Arbeit und Soziales. *Aktiv gegen Schulschwänzen*. <http://www.kultus-bw.de/schulschwaenzen/> abgerufen am 05.02.2009.

Mutzeck, W. (2005). *Kooperative Beratung. Grundlagen und Methoden der Beratung und Supervision im Berufsalltag*. Weinheim: Beltz.

Neubauer, W.F. & Gampe, H. & Knapp, R. (1992). *Konflikte in der Schule. Möglichkeiten und Grenzen kooperativer Entscheidungsfindung*. Neuwied; Kriftel; Berlin: Hermann Luchterhand Verlag.

Oehme, A. (2007). *Schulverweigerung. Subjektive Theorien von Jugendlichen zu den Bedingungen ihres Schulabsentismus*. Hamburg: Verlag Dr. Kovac.

Plasse, G. (2004). „Schwänzen“: *Eingreifen, nicht wegsehen!* Berlin: Cornelsen Verlag.

Reisch, R. (2005). *Elterngespräche kompetent und professionell führen*. Wien: öbvethp.

Rogers, C.R. (1993). *Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie*. Frankfurt a. M.: Fischer TB.

Schulz von Thun, F. (2004). *Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation*. Reinbek: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Sibbe, Y.S. (2007). *Schulverweigerung. Problemanalyse und Lösungen im Kontext von Jugendhilfe und Schule*. Saarbrücken: Verlag Dr. Müller.

Taglieber, W. *Berliner Anti – Mobbing-Fibel. Was tun wenn. Eine Handreichung für eilige Lehrkräfte*. S.20 ff. [http://www.berlin.de/imperia/md/content/sen-bildung/hilfe\\_und\\_praevention/gewaltpraevention/anti\\_mobbing\\_fibel.pdf](http://www.berlin.de/imperia/md/content/sen-bildung/hilfe_und_praevention/gewaltpraevention/anti_mobbing_fibel.pdf) abgerufen am 05.02.2009.

Thimm, K. (1998). *Schulverdrossenheit und Schulverweigerung. Phänomene – Hintergründe und Ursachen – Alternativen in der Kooperation von Schule und Jugendhilfe*. Berlin: Wissenschaft und Technik Verlag.

Thimm, K. *Handlungshilfe für Lehrkräfte zum pädagogischen Umgang mit Schulschwänzer / innen in der Sekundarstufe I*. Landeskooperationsstelle Schule – Jugendhilfe. [http://www.kobranet.de/fileadmin/userupload/LSJ/Downloads/Handlungshilfe\\_fuer\\_Lehrer.pdf](http://www.kobranet.de/fileadmin/userupload/LSJ/Downloads/Handlungshilfe_fuer_Lehrer.pdf) abgerufen am 11.12.08

v. Kanitz, A. (2006). *Gesprächstechniken*. Planegg bei München: Haufe Verlag.

Walker, J. (1999). *Gewaltfreier Umgang mit Konflikten in der Sekundarstufe I. Spiele und Übungen*. Frankfurt am Main: Cornelson Scriptor.